



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICÁ - CUNDINAMARCA

La Alcaldía Municipal de Cajicá cumpliendo con los principios y directrices establecidas en el numeral 5º del Artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), pone en conocimiento los derechos y deberes de los usuarios y los medios que esta Entidad ha dispuesto para garantizarlos:

### CONTENIDO:

1. DERECHOS DE LOS USUARIOS
2. DEBERES DE LOS USUARIOS
3. MEDIOS PARA HACER EFECTIVOS DERECHOS.
4. PILARES DE ATENCION.

### DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad humana.
2. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan Para tal efecto. Las anteriores solicitudes podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico disponible en la Entidad, aún por fuera de las horas de atención al público, sin necesidad de apoderado.
3. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para el acceso a los servicios.



CO-SC-CER701118



## Unidos con toda seguridad

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pgrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pgrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
5. Obtener, salvo reserva legal, información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
6. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. Formular reclamaciones y aportar los documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual se le reconozca la calidad de interesado, a que los mismos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



CO-SC-CER701118



**Unidos con toda seguridad**

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pgrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pgrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Acatar la Constitución Política y las Leyes. Obrar conforme al principio de buena fe.
2. Preservar las instalaciones y colaborar con el mantenimiento de la habitabilidad de las instalaciones de la Alcaldía Municipal de Cajicá.
3. Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se les otorgan a través de este documento.
4. Proporcionar un trato respetuoso y digno, conforme a principios éticos, a los servidores públicos y autoridades públicas.
5. Entregar oportuna y claramente la información correspondiente para facilitar la identificación de su solicitud, necesidad o trámite.
6. Seguir los procedimientos de atención establecidos por la Alcaldía Municipal de Cajicá para cada trámite.
7. Cumplir con los requerimientos técnicos necesarios para acceder a los servicios en los que se emplean las tecnologías de información y comunicaciones.

## PROHIBICIONES PARA LOS FUNCIONARIOS DE LAS DEPENDENCIAS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL

1. Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.



CO-SC-CER701118



## Unidos con toda seguridad

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pgrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pgrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

2. Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
3. Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
4. Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
5. Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.
6. Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
7. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
8. Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
9. No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
10. Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.



CO-SC-CER701118



## Unidos con toda seguridad

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pgrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pgrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

11. Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
12. Dilatar o entrabar el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
13. No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.
14. No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
15. Entrabar la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
16. Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

## MEDIOS PARA HACER EFECTIVOS LOS DERECHOS

Las actuaciones que deseen adelantar los usuarios con el fin de ejercer los “DERECHOS Y DEBERES” aquí mencionados y los demás consagrados en las normas complementarias, podrán realizarse a través de:

- Presencial: para recibir orientación y asesoría en días hábiles, Lunes a Jueves 7:00 am a 12:30 m - 2:00 pm a 5:30 pm. Viernes 7:00 am a 12:30 m - 2:00 pm a



CO-SC-CER701118



## Unidos con toda seguridad

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pgrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pgrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

- 4:30 pm., en las dependencias de la Alcaldía Municipal, Palacio Municipal, Secretaria de Ambiente y Desarrollo Económico, SISBEN, Secretaria de salud y Casa de justicia.
- Telefónico: Para obtener información de trámites y servicios a través de los teléfonos Conmutador 8795356 – 8837077 dentro del horario de Lunes a Jueves 7:00 am a 12:30 m - 2:00 pm a 5:30 pm. Viernes 7:00 am a 12:30 m - 2:00 pm a 4:30 pm.
  - Ventanilla Única de Correspondencia: Ubicada en el primer piso Palacio Municipal, la cual atiende de lunes a jueves en jornada de 7:00 am a 5:30 pm. Viernes 7:00 am a 4:30 pm.
  - Ventanilla de Atención al Ciudadano: Ubicada en el primer piso Palacio Municipal, la cual atiende de Lunes a Jueves en jornada de 7:00 am a 12:30 m - 2:00 pm a 5:30 pm. Viernes 7:00 am a 12:30 m - 2:00 pm a 4:30 pm.
  - Virtual: Para facilitar el acceso, por parte de la ciudadanía a información pertinente, en línea y oportuna sobre los servicios que presta la administración, las 24 horas del día, de domingo a domingo, en la página institucional [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co), en donde igualmente puede acceder a los enlaces Peticiones, Quejas, Reclamos.
  - Chat: Se cuenta con esta herramienta de contacto de Lunes a Jueves 7:00 am a 12:30 m - 2:00 pm a 5:30 pm. Viernes 7:00 am a 12:30 m - 2:00 pm a 4:30 pm., en la cual se resuelven consultas, en horario diferente se generan mensajes que son direccionados y resueltos al día hábil siguiente.
  - Correo Electrónico: La cuenta de correo electrónico de la Alcaldía Municipal de Cajicá es [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) , en donde se direccionan los requerimientos a las dependencias de la competencia.



CO-SC-CER701118



## Unidos con toda seguridad

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## PILARES DE ATENCION

La búsqueda de la excelencia en el servicio a los clientes pasa por conseguir equilibrar cada uno de los pilares que describiremos a continuación.

1. **Personalización.** Trato en singular, reconocimiento, servicios acordes al valor del cliente para la empresa para generar una conexión emocional con ellos.
2. **Tiempo & Esfuerzo.** Minimizando el esfuerzo del cliente y optimizando su tiempo para conseguir la solución que desea.
3. **Expectativas.** La pasión para **superar las expectativas** de los clientes.
4. **Integridad.** Ser digno de confianza y generarla en cada contacto y en cada acción. Nunca la defraude incumpliendo las promesas de ventas.
5. **Resolución.** Para recuperar al cliente de cualquier mala experiencia y hacerlo con prontitud y excediendo sus expectativas.
6. **Empatía.** Entienda las circunstancias del cliente para profundizar la relación con él.



CO-SC-CER701118



## Unidos con toda seguridad

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pgrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pgrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>