
 ALCALDÍA MUNICIPAL DE COTA	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: PRAC14-PRC01-0000-FO01
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN:01
	FORMATO CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO	FECHA APROBACIÓN 17/09/2021 PAGINA: 1 de 5

RESPECTADA CIUDADANIA

La Alcaldía Municipal de Cota, tiene el firme propósito de seguir avanzando en el establecimiento de una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5º del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 -Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros ciudadanos sea equitativo, respetuoso, justo, considerado, diligente y sin discriminación alguna que le garantice a la ciudadanía, unos servicios de alta calidad y oportunidad, a través de los canales de atención dispuestos en esta carta.

DERECHOS DEL CIUDADANO

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Alcaldía.
3. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámites y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas. Por regla general toda petición se resolverá en los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:
 - Derecho de Petición entre autoridades: 10 días hábiles
 - Petición de copias: 10 días hábiles
 - Derechos de petición de consulta: 30 días hábiles
 - Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
 - Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
 - Peticiones de información: 10 días hábiles
5. Presentar peticiones en cualquiera de las modalidades verbal o escrita, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
6. Ser tratado sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de población diversamente hábil, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

 ALCALDIA MUNICIPAL DE COTA	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: PRAC14-PRC01-0000-FO01
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN:01
	FORMATO CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO	FECHA APROBACIÓN 17/09/2021 PAGINA: 2 de 5

9. Formular alegaciones, aportar documentos y otros elementos de prueba de cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cual ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
10. Recibir el manejo confidencial de los datos personales que suministren a la Entidad.
11. A ser atendido, una vez ingrese a las instalaciones dentro del horario de atención establecido.
12. Cualquier otro que le reconozca la Constitución política de Colombia, las Leyes y/o Decretos que apliquen.


DEBERES DEL CIUDADANO:

1. Dar cumplimiento a la Constitución, las leyes y las normas establecidas dentro del marco jurídico colombiano y las responsabilidades que esto implica.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar con pleno conocimiento, declaraciones o entregar documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Abstenerse de adelantar peticiones improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos de la Alcaldía Municipal de Cota – Cundinamarca.
5. Hacer un uso adecuado de las instalaciones en caso de atenciones presenciales.

Parágrafo: El incumplimiento de estos deberes no podrá ser utilizado por la Administración como pretexto para desconocer el derecho que se reclama; pero sí podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de Policía que sean del caso, según la ley.

CANALES DE ATENCIÓN

En la Alcaldía del Municipio de Cota Cundinamarca, contamos con un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales, capacitadas y dispuestas a darle un servicio que cumpla con sus expectativas frente a los trámites y servicios en la Entidad. Se disponen los siguientes canales de atención:

 ALCALDIA MUNICIPAL DE COTA	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: PRAC14-PRC01-0000-FO01
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 01
	FORMATO CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO	FECHA APROBACIÓN 17/09/2021 PAGINA: 3 de 5



CANAL PRESENCIAL:

- En nuestras oficinas ubicadas en el Municipio de Cota Sede Administrativa Carrera 4 No. 12-63, con el horario de atención de lunes a viernes: De 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua.
- Sede de la Inspecciones de Policías Calle 13 con Carrera 6 Esquina Piso Segundo Centro Administrativo
- Sede Casa de la Cultura Carrera 5 No 12-44, Auditorio de la Casa de la Cultura y Juventudes Calle 13 # 3ª – 73.
- Sede Polideportivo Urbano Archivo Municipal Carrera 6 # 11 – 00, Sede Sena Carrera 1 # 11-01
- Sede Comisaria de Familia Carrera 9 # 15 – 55
- Sede del Almacén Municipal Carrera 2b # 12 – 16
- Sede de casa NADI Carrera 8C # 14-13 Av. El Libertador
- Casa Víctimas Carrera 6b # 11 – 14
- Casa Social de la Mujer Calle 3 # 2b – 180
- Sede Agropecuaria Variante Cota – Chía Kilometro 6 constado oriental
- Sede Zona Industrial: Terminal terrestre de cargas, oficina A30, vía Siberia - Cota



CANAL TELEFÓNICO:

A través de la línea telefónica 3161800 de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., solicitando la oficina de Atención al Ciudadano.

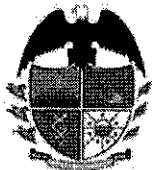


ATENCIÓN VIRTUAL:

En la página web: <https://portal.cota-cundinamarca.gov.co/Paginas/default.aspx>, a través del cual puede informarse sobre los servicios de la Entidad y formalizar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) mediante el formato digital dispuesto en: <https://portal.cota-cundinamarca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx>

Facebook: <https://www.facebook.com/AlcaldiaCotaOficial/>

Twitter: @AlcaldiaCota

 ALCALDIA MUNICIPAL DE COTA	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: PRAC14-PRC01-0000-FO01
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 01
	FORMATO CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO	FECHA APROBACIÓN 17/09/2021 PAGINA: 4 de 5



ATENCIÓN ESCRITA:

A través de la VENTANILLA ÚNICA de correspondencia ubicada en la dirección carrera 4 No. 12-63, Cota, Cundinamarca, en el 2do piso podrá radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por actos de corrupción y felicitaciones en jornada continua de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Buzón: En cada dependencia de la Alcaldía Municipal de Cota se encuentra un formato adoptado para calificar el nivel de satisfacción y observaciones de mejora frente a la atención, el cual podrá ser depositado en un buzón ubicado en la recepción y dispuesto para ello.


NÉSTOR ORLANDO GUITARRERO SÁNCHEZ
Alcalde Municipal.

CONTROL DE CAMBIOS

CODIGO	VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
PRAC14-PRC01-0000-FO01	01	17/09/2021	Creación del documento "Carta de trato digno"

	ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE	Oscar López Martínez	-Alba Lucia Velásquez Hernández – Asesora estratégica del Despacho -Martha Correa – Secretaria Ejecutiva Grado 01	Édgar Gabriel Valero Segura
CARGO	Contratista	- Asesora estratégica del Despacho -Secretaria Ejecutiva Grado 01	Secretario General y de Gobierno
FIRMA	