



CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

Con el fin de establecer una interacción directa con la ciudadanía y proteger los derechos constitucionales y legales, la Alcaldía de La Mesa se compromete a supervisar y asegurar que el trato de todos nuestros usuarios sea justo, respetuoso, sin distinciones, considerado y diligente. Y a través de los siguientes canales de atención, brindar a la ciudadanía servicios de alta calidad y oportunidad:

Presencial

La Alcaldía Municipal de La Mesa Cundinamarca se encuentra en la Calle 8 N° 20-58, Palacio Municipal, Barrio Centro.

La atención en sus oficinas es de lunes a Jueves 8:00 AM a 1:00 PM y de 2:00 a 6:00 PM, viernes de 8:00 AM a 1:00 PM y de 2:00 a 5:00 PM.

La oficina de Tesorería atiende de lunes a viernes de 8:00 AM a 1:00 PM y de 2:00 a 4:00 PM.

Líneas telefónicas

A través de la línea única de atención al usuario (+57) (60-1) 8973000 de lunes a Jueves 8:00 AM a 1:00 PM y de 2:00 a 6:00 PM, viernes de 8:00 AM a 1:00 PM y de 2:00 a 5:00 PM.

Canal PQRS

Ventanilla única de recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.

Atención de lunes a Jueves 8:00 AM a 1:00 PM y de 2:00 a 5:00 PM, viernes de 8:00 AM a 1:00 PM y de 2:00 a 4:00 PM.

Canal virtual en el siguiente link:
<https://lamesa.pqrssoftware.com>

Redes sociales

Facebook, Twitter y YouTube como: *Alcaldía La Mesa Cundinamarca*. Este medio es netamente informativo y no recibe PQRS.

Correo electrónico

contactenos@lamesa-cundinamarca.gov.co

oficina.pqr@lamesa-cundinamarca.gov.co





DERECHOS

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
- Tener igualdad de trato y acceso a las instalaciones y servicios, y no ser discriminado por ninguna causa.
- Ser atendido siempre que hubiere ingresado a las oficinas dentro del horario normal de atención.
- Exigir la reserva de su información
- 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
- Contar con espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada.
- Exigir el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos.
- Conocer, salvo estricta reserva legal, el estado de sus solicitudes o trámites, y obtener copias de documentos a su costa.
- Recibir respuesta oportuna y efectiva a las peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos presentados dentro de los plazos establecidos por la ley.

DEBERES

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
- Solicitar en forma oportuna y respetuosa, documentos, trámites y/o servicios.
- Informarse sobre los requisitos del trámite y/o servicios que va a solicitar.
- Cumplir con todas las condiciones, obligaciones y restricciones que impone la norma de trámite y de servicio.
- Comunicar oportunamente a la entidad el cambio de domicilio.
- Sugerir mejoras a los procesos de servicio e informar los errores que detecte, en forma fundamentada.
- Adoptar las seguridades necesarias para proteger la información que suministra la entidad.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.

