



Carta del Trato Digno al Ciudadano

La Alcaldía Municipal del La Mesa Cundinamarca, con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, **nos comprometemos a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad.**

A continuación, damos a conocer sus derechos, deberes y los medios - canales que esta Entidad coloca a su disposición para garantizarlos:

CANALES DE ATENCIÓN:

Horario de Atención: Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Presencial y escrito: En nuestras oficinas y ventanilla única de radicación, ubicada en La Alcaldía Municipal de La Mesa en la Calle 8 N. 20-58; Palacio Municipal, Barrio Centro, La Mesa – Cundinamarca.

Atención: Lunes a Jueves de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

Telefónico: PBX 8973000

Correo electrónico para PQRS y correspondencia:

oficina.pqr@lamesa-cundinamarca.gov.co
contactenos@lamesa-cundinamarca.gov.co

Correo electrónico para notificaciones:

notificacionesjudiciales@lamesa-cundinamarca.gov.co

Página Web: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

<https://www.lamesa-cundinamarca.gov.co/>
<https://lamesa.pqrssoftware.com/>

Las respuestas a las peticiones, quejas reclamos, sugerencias e información general se realizarán atendiendo a lo establecido en Constitución Política de Colombia, Artículo 23, la Ley 1755 de 2015, el Decreto 1166 de 2016, y demás normatividad vigente

DERECHOS CIUDADANOS:

Con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad, a continuación, se relacionan los derechos que le asisten a los ciudadanos.

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
2. Tener igualdad de trato y acceso a las instalaciones y servicios, y no ser discriminado por ninguna causa.
3. Ser atendido siempre que hubiere ingresado a las oficinas dentro del horario normal de atención.

4. 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 de Colombia.
5. Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, así como obtener información correcta y actualizada sobre los requisitos que las normas vigentes exigen para adelantar cualquier actuación o trámite ante la Alcaldía Municipal de La Mesa, por cualquier canal disponible.
6. Recibir respuesta oportuna y efectiva a las peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos presentados dentro de los plazos establecidos por la ley.
7. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en 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 cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
10. Recibir oficialmente las disculpas en caso de errores cometidos por la entidad.
11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES CIUDADANOS:

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. 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.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
5. Solicitar en forma oportuna y respetuosa, documentos, trámites y/o servicios.
6. Informarse sobre los requisitos del trámite y/o servicios que va a solicitar.
7. Cumplir con todas las condiciones, obligaciones y restricciones que impone la norma de trámite y de servicio.
8. Comunicar oportunamente a la entidad el cambio de domicilio.
9. Sugerir mejoras a los procesos de servicio e informar los errores que detecte, en forma fundamentada.
10. Adoptar las seguridades necesarias para proteger la información que suministra la entidad.
11. Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y de sus claves.
12. Cumplir con los requerimientos técnicos necesarios para acceder a los servicios en los que se emplean las tecnologías de información y comunicaciones.
13. Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan. Seguir los procedimientos de atención establecidos por la institución para cada trámite y/o servicios.
14. Respetar el orden dentro de las oficinas de la entidad.
15. Mantener la confidencialidad que se le solicite con relación a las condiciones del trámite y/o servicio.

El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

