

## CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Estimado ciudadano

Para la Administración municipal de Sesquilé es importante el servicio al ciudadano con calidez y calidad. Nos comprometemos a atenderle con respeto, equidad diligencia. En esta carta encontrará información sobre sus derechos y deberes para garantizar un trato digno y de calidad. Le invitamos a leerla detenidamente.

### DERECHOS DE LOS USUARIOS

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 Función Pública.
3. Presentar actuaciones por cualquier canal disponible en la Función Pública.
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 respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas. Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:  
a) Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles b) Petición de copias: 10 días hábiles c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles e) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles f) Peticiones de información 10 días hábiles
6. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
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 de Colombia.
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.

### DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Acatar la constitución y las leyes.
2. Proporcionar un trato respetuoso y digno a los funcionarios y colaboradores de la Alcaldía municipal de Sesquilé.
3. 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.
4. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad en su respuesta.
5. Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos en las normas vigentes o por la Alcaldía Municipal de Sesquilé, para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes.
6. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa los documentos y/o servicios de su interés.
7. Verificar los documentos y entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la celeridad e identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
8. Hacer uso de documentos o declaraciones válidas, legítimas y vigentes.
9. Respetar los turnos establecidos para la prestación del servicio.
10. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio.

### DEBERES DE LA ENTIDAD

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, cumpliendo con los protocolos asociados a temas de salud pública u otros emitidos por el Gobierno Nacional y/o Entes Territoriales establecidos para tal efecto.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención o de acuerdo a los lineamientos especiales impartidos por El Gobierno Nacional y/o Entes Territoriales por razones de salud pública u otros.
4. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. S
5. Tramitar las peticiones que lleguen vía telefónica, radicación escrita, medios electrónicos o redes sociales (Facebook alcaldía de Sesquilé) de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5º y el artículo 15 de la Ley 1437 de 2011.
6. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
7. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
8. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
9. Todos los demás deberes que señalen la Constitución, la ley y la normatividad vigente.

### CANALES DE ATENCIÓN

Los Usuarios de la Alcaldía de Sesquilé tienen a su disposición atención a través de los siguientes canales:

#### PRESENCIAL:

**Alcaldía de Sesquilé** – Cundinamarca. Sede Principal Dirección: Cra. 6 No 5 - 19, Sesquilé - Cundinamarca.  
**Despacho del alcalde, Secretaría de infraestructura, Secretaría de planeación, Secretaría General, Oficina de contratación, Oficina Asesora Jurídica, Secretaría de desarrollo social, Secretaría de Hacienda, Oficina de relación Estado Ciudadano.**

**Secretaría de competitividad, desarrollo económico y ambiental:** Calle 6 No. 6-136 (el humilladero)

**Oficina de Turismo, Cultura y patrimonio:** Calle 5 No. 7-15 (casa de la cultura segundo piso)

**Secretaría de Gobierno, Inspección Policía, Comisaría de Familia** Calle 5 No. 4-54

**RADICACIÓN ESCRITA:** A través de la ventanilla única de recepción de documentos ubicada en la carrera 6 No. 5-19, Sesquilé.

**Horario de Atención:** lunes a jueves: 7:30 a.m. - 12:30 pm. y de 1:30 p.m. - 5:00 p.m.

Viernes: 07:30 a.m. - 12:30 pm. y de 1:30 p.m. - 4:30 p.m.

**Horario radicación en Ventanilla Única:** lunes a jueves: 7:30 a.m. - 12:30 pm. y de 1:30 p.m. - 4:00 p.m.

Viernes: 07:30 a.m. - 12:30 pm. y de 1:30 p.m. - 3:30 p.m.

#### Redes Sociales:



Alcaldía Sesquilé



@alcaldiasesquile3471



@ Alcaldía Sesquilé

Alcaldía Municipal Sesquilé [www.sesquile-cundinamarca.gov.co](http://www.sesquile-cundinamarca.gov.co)