



MUNICIPIO DE TENJO

SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL



ALCALDÍA DE TENJO

CARTA DE TRATO DIGNO

TENJO, CUNDINAMARCA



MUNICIPIO DE TENJO

SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

ESTIMADOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS:

Un saludo especial de la Alcaldía municipal de Tenjo, Cundinamarca. Para nuestra entidad, la transparencia, el respeto y la honestidad son lo más importante; por ello conformamos un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales.

En cumplimiento de lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en el numeral 5° del artículo 7°, la Alcaldía Municipal de Tenjo expide la carta de trato digno a la ciudadanía, con el propósito de fortalecer la interacción de la administración con la comunidad, garantizar los derechos constitucionales de los ciudadanos y nos comprometemos a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Los invitamos a conocer sus **DERECHOS**:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las



MUNICIPIO DE TENJO

SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

- Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las Leyes Colombianas

Y conocer sus **DEBERES**:

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos.
- Hacer uso de los servicios conforme a los requisitos o procedimientos previamente establecidos por la entidad.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios

CANALES DE ATENCION

De acuerdo con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, ..."En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."...; por lo tanto la Administración Municipal de Tenjo, cuenta con el Centro Integral de Servicios Administrativos de Tenjo encargada de tramitar y reasignar a las diferentes dependencias de la Administración Municipal, con horario de atención de 7:30 am a 4:00pm de lunes a viernes.

- **Canal de atención personal:** Vincula una interacción personal y presencial en las diferentes instalaciones que la entidad dispone en la prestación de sus servicios para realizar consultas, trámites, solicitar información, desarrollar programas, etc. La Administración municipal, tiene como principal oficina de atención personalizada al ciudadano el Centro Integral de servicios Administrativos de Tenjo, ubicado en el primer piso del Centro Tecnológico, Calle 3 N 3- 38, Parque principal.



MUNICIPIO DE TENJO

SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

- **Buzón de Sugerencias** La administración municipal cuenta con dos buzones de sugerencias, ubicados en el Centro Integral de Servicios Administrativos de Tenjo y Casa de la Justicia; por lo tanto, se revisa de manera constante y solo en caso de que exista algún documento u hoja dentro del buzón se deberá seguir el correspondiente protocolo.

- **Canal de atención telefónico:** El mecanismo de contacto telefónico es a través de los números corporativos de cada una de las dependencias de la Administración Municipal o a través de las líneas (601) 8646471 – (601) 8646806 - (571) 8646337 – (601) 5807997, esta llamada es atendida en primer momento por el Centro Integral de Servicios Administrativos de Tenjo CISAT y/o direccionada a la dependencia competente de acuerdo con el requerimiento o directamente es atendida por los asistentes de cada una de las dependencias, en caso de que el ciudadano dirija su llamada a través de las extensiones habilitadas.

- **Canal de atención virtual:** Este canal está compuesto por las diferentes tecnologías de la información y comunicaciones que buscan interacción efectiva y cómoda, evitando desplazamientos y costos. Por lo tanto, los canales de atención virtual son:
 - **Correo electrónico institucional:** contactenos@tenjo-cundinamarca.gov.co, a través del correo se reciben PQRSD.
 - **Página web:** www.tenjo-cundinamarca.gov.co, a través de esta página en la opción PQRSD, el ciudadano podrá radicar con identificación o como anónimo.
 - **Facebook:** https://www.facebook.com/alcaldia.tenjo?ref=tn_tnmn
 - **Twitter:** <https://twitter.com/AlcaldiaTenjo>
 - **YouTube:** <https://www.youtube.com/channel/UCr4hFwSVPnxQm6-LJNUDL2Q>
 - **Instagram:** [tps://instagram.com/alcaldiatenjo?igshid=1a4hz2ko3pm](https://instagram.com/alcaldiatenjo?igshid=1a4hz2ko3pm)
 - **Chat:** a través de la página web del municipio, ingresando al link dispuesto <http://186.28.255.235:8080/chat/>.



MUNICIPIO DE TENJO

SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

En el caso Facebook, Twitter, YouTube y Chat, son canales de información y atención virtual que están dispuestos para brindar información oportuna, veraz y de forma rápida, tales como resolución de preguntas frecuentes a los ciudadanos, sin embargo en caso de que el ciudadano solicite interponer alguna petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y /o felicitación deberá informársele al ciudadano los canales de atención para radicar su PQRSD, según procedimiento de Administración PQRSD de la entidad (Presencial, página web o correo electrónico)