


| | | | |
|--|------------------------------------|------------------------|---------------|
|  | ALCALDÍA MUNICIPAL MONIQUIRÁ | GESTION ADMINISTRATIVA | |
| | MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO | PROCEDIMIENTO | |
| | | P-GA- | Página 1 de 1 |
| | | Versión | 2015-10-02 |

CARTA TRATO DIGNO AL CIDADANO

LA ADMINISTRACION MUNICIPAL DE MONIQUIRA BOYACA, “GRANDES CAMBIOS, GRANDES RESULTADOS”, 2016-2019

“Con el propósito de consolidar y fortalecer el servicio de atención e interacción directa con la ciudadanía y garantizar los derechos constitucionales y legales, se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente, a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad, oportuno y transparente, a través de los siguientes canales de atención”, facilitando así su participación y el cumplimiento de sus deberes y el pleno goce de sus derechos:

PRESENCIAL:


En nuestras oficinas ubicadas en la ciudad de Moniquirá Boyacá, ubicadas en la Calle 18 N°. 4-53, de lunes a viernes en horario de 8:00 AM. A 12:00 M y de 2:00 a 6:00 P.M, excepto los miércoles día en que se labora en jornada continua de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., para el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional y en las demás dependencias de la Entidad de 8:00 a.m a 6:00 p.m. Telefónico: A través del 7281370, de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m; página web www.moniquira-boyaca.gov.co Escrito: A través de la ventanilla de recepción de documentos ubicada en la Calle 18 No 4-53 piso 1, se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en jornada de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Igualmente por el correo electrónico: ventanillaunica@moniquira-boyaca.gov.co, adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse vía correo postal o utilizando el buzón de sugerencias ubicado en el segundo piso de las instalaciones de la Entidad.

Las respuestas a las mismas se realizarán atendiendo a lo establecido en los términos de la normatividad vigente.

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

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 Administración Municipal de Moniquirá Boyacá.
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.

| | | | |
|--|------------------------------------|------------------------|---------------|
|  | ALCALDÍA MUNICIPAL MONIQUIRÁ | GESTION ADMINISTRATIVA | |
| | MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO | PROCEDIMIENTO | |
| | | P-GA- | Página 1 de 1 |
| | | Versión | 2015-10-02 |

CARTA TRATO DIGNO AL CUIDADANO

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.
10. Igualmente a los ciudadanos le asisten algunos derechos tales como: 1). Cumplir la Constitución y las leyes. 2). Actuar con honestidad y sinceridad. 3). Entregar documentos verdaderos. 4). Evitar comportamientos que demoren los procesos como, por ejemplo, afirmaciones o juicios sin fundamento o amenazas. 5). Tratar con respeto a los servidores públicos. 6). Respetar las filas y turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano. 7). Cuidar las oficinas o puntos de atención y demás elementos usados para su servicio, comodidad y bienestar. 8). Actualizar su información de contacto y novedades del núcleo familiar.

Para la Alcaldía de **MONIQUIRÁ BOYACÁ**, servir a la comunidad es muy importante, por eso le brindamos un trato digno, respetuoso, transparente y sobre todo humano, y trabajamos por el buen uso de los recursos y el cumplimiento de las metas propuestas para satisfacer sus necesidades.

Nos interesa conocer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en torno a la prestación del servicio con el fin de identificar oportunidades de mejoras.

Cordialmente,



ASTRID SORANGEL PLAZAS OVALLE
SD. Secretaria de Gobierno