



ALCALDÍA MUNICIPAL MONIQUIRÁ

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO

ADMINISTRACION INSTITUCIONAL

PROCEDIMIENTO

Página 1 de 1

Versión 1

2015-10-02

CARTA DE TRATO DIGNO MUNICIPIO DE MONIQUIRA BOYACA 2016

Respetados ciudadanos de los servicios de la Alcaldía Municipal de Moniquira,

La alcaldía, a través de sus colaboradores, reconoce y garantiza los derechos constitucionales y legales de todas las personas naturales y jurídicas. En consecuencia, expide y divulga la presente “Carta de Trato Digno al Ciudadano”, en la que se reiteran los derechos que les corresponden a todas las personas usuarias de los servicios del alcaldía y se establecen los diferentes canales de atención habilitados para garantizarlos.

Derechos de los ciudadanos:

1. Recibir la misma protección y trato sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
2. Ser tratado con el respeto y la consideración debidos; así como 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.
3. Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, así como a su buen nombre.
4. Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en nuestras bases de datos y archivos.
5. Garantizar el debido proceso en toda clase de actuaciones que adelante la Alcaldía de Moniquira.
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
7. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal o escrita y por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la Alcaldía de Moniquira y sin necesidad de apoderado, así como obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para su efecto.
8. Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por la Alcaldía de Moniquira.
9. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
10. Formular quejas y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al

Calle 18 N° 4-53 / Código Postal 154260 /
Tel.: (8) 7282220 - (8) 7281124 / FAX: 7281370
E-mail: contactenos@moniquira-boyaca.gov.co



ALCALDÍA MUNICIPAL MONIQUIRÁ

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO

ADMINISTRACION INSTITUCIONAL

PROCEDIMIENTO

Página 2 de 1

Versión 1

2015-10-02

momento de decidir y a que éstas le informen el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

11. Cualquier otro que le reconozcan la constitución y las leyes.

Así mismo es importante divulgar, de conformidad con lo establecido en el **artículo 6° de la ley 1437 de 2011**, los deberes de las personas:

- Obrar conforme al principio de buena fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y 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 improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Alcaldía de Moniquira.
- Acatar la constitución y las leyes.

Canales de atención:

La alcaldía de Moniquira pone a disposición de toda la comunidad los siguientes canales para su atención:

Electrónico:

1. **Sistema de atención al ciudadano:** A través de este medio los ciudadanos pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias. Disponible en el menú atención al ciudadano de la página web
2. **Correo electrónico institucional:** Este canal de comunicación virtual le permite al ciudadano formular consultas y quejas e indagar por el estado de sus trámites desde cualquier lugar del mundo a través de internet. La cuenta es contactenos@moniquira-boyaca.gov.co
3. **Redes sociales:** A través de Facebook, la Alcaldía se conecta con la comunidad virtual en tiempo real. Estos canales se utilizan para compartir información de la gestión que adelanta el Alcalde Municipal con su equipo de trabajo. De esta forma se dan a conocer los servicios de la entidad y se obtiene información de doble vía lo cual permite construir relaciones con los ciudadanos.
4. **Buzón de sugerencias:** Ubicado en el segundo piso de la administración municipal, en el cual pueden dejar plasmadas su peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones.

Calle 10 IV= 4-33 / Código Postal 154260 /

Tel.: (8) 7282220 - (8) 7281124 / FAX: 7281370

E-mail: contactenos@moniquira-boyaca.gov.co



ALCALDÍA MUNICIPAL MONIQUIRÁ

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO

ADMINISTRACION INSTITUCIONAL

PROCEDIMIENTO

Página 3 de 1

Versión 1

2015-10-02

TELEFÓNICO:

Por medio de este canal se puede obtener información personalizada, con respuesta inmediata, sobre los principales trámites y servicios de competencia de la Alcaldía. Las líneas habilitadas son: Teléfono: 7281124 - 7281370. Lunes, Martes, Jueves y Viernes de 8:00 a.m. - 12:00 m y 2:00 p.m. - 6:00 p.m., los Miércoles en jornada continua de 8.00 A.M. a 4:00 P.M.

PRESENCIAL:

Oficina de atención al ciudadano: La atención presencial se brinda en la dirección Calle 18 N°.4-53 Centro - Moniquira. – Horario de atención: Lunes, Martes, Jueves y Viernes de 8:00 a.m. - 12:00 m y 2:00 p.m. - 6:00 p.m., los Miércoles en jornada continua de 8.00 A.M. a 4:00 P.M.

VENTANILLA UNICA:

A través de esta ventanilla los ciudadanos pueden radicar personalmente sus trámites, consultas, quejas y sugerencias por escrito, las cuales son remitidas a las dependencias competentes para que sean resueltas.

Respetados ciudadanos, les invitamos a utilizar los diversos canales dispuestos por la alcaldía de Moniquira para brindarles servicios en forma ágil, oportuna, eficiente y pertinente.

Cordialmente

ASTRID SORANGEL PLAZAS OVALLE.
Secretaría de Gobierno