



**RESOLUCIÓN No. 138
(14 DE FEBRERO DE 2019)**

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO DEL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRÁ - BOYACÁ PARA LA VIGENCIA 2019”

El alcalde Municipal de Chiquinquirá, en uso de sus facultades legales y constitucionales y

CONSIDERANDO

Que el Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" y señala que es deber de las autoridades 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.

Que la Alcaldía Municipal de Chiquinquirá Boyacá, está comprometida con todos los ciudadanos, para que, en todas sus actuaciones, se les brinde un trato equitativo, igualitario, considerado, respetuoso y orientado a garantizar de manera efectiva una buena calidad en el servicio.

Por lo anteriormente expuesto el Alcalde Municipal de Chiquinquirá.

RESUELVE.

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la carta del trato digno al usuario de la Alcaldía Municipal de Chiquinquirá, establecida en el siguiente texto:

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Respetados ciudadanos y ciudadanas:

La **Alcaldía de Chiquinquirá** quiere acercarse a ti y para ello, como parte de su misión constitucional, legal e institucional, trabaja para fortalecer la relación con todos ciudadanos, ofreciendo un trato digno, respetuoso, oportuno, transparente y con calidad, bajo los

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
RESPONSABLE	CESAR PARMENIO PEDROZA HERNÁNDEZ	SECRETARIO GENERAL	
APROBO	CESAR AUGUSTO CARRILLO ORTEGON	ALCALDE MUNICIPAL	
ELABORO	LUDY GISELLE GARCIA PALACIOS	CONTRATISTA	
	CARMEN YOLANDA TORRES R.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	



principios de eficiencia y eficacia, con el propósito de aumentar la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

Por lo anterior te compartimos los Derechos y deberes y canales de información con nuestra alcaldía "Unidos por Chiquinquirá"

En la Alcaldía de Chiquinquirá a Usted le asisten los siguientes derechos:

- Ser tratado con respeto, igualdad, imparcialidad y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir información y orientación en forma respetuosa, sencilla y clara.
- Presentar de manera gratuita peticiones, verbales o escritas, por los medios disponibles de la Alcaldía de Chiquinquirá
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
- Recibir atención especial y preferente si se pertenece a la población vulnerable.
- Confidencialidad de la información y de sus datos personales.

Es fundamental que Usted conozca sus deberes:

- Cumplir las normas constitucionales y legales.
- Obrar conforme al principio de buena fe, evitar acciones que demoren los procesos ni dar testimonios o entregar documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes claramente improcedentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Entregar oportunamente la información para facilitar la realización de su trámite o solicitud.
- Observar trato respetuoso con los servidores públicos.
- Respetar filas

	NOMBRE	CARGO	SERENA
RESPONSABLE	CÉSAR PARMENIO PEDROZA HERNÁNDEZ	SECRETARIO GENERAL	
APROBÓ	CÉSAR AUGUSTO CARRILLO ORTEGÓN	ALCALDE MUNICIPAL	
ELABORO	LUDY GISELLE GARCÍA PALACIOS	CONTRATISTA	
	CARMEN YOLANDA TORRES R.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	



Canales de atención:

La Alcaldía de Chiquinquirá procura que los ciudadanos obtengan un servicio cercano, oportuno, respetuoso, ágil, confiable y personalizado; para ello, los servicios que se ofrecen institucionalmente pueden ser consultados a través de los siguientes canales de atención a su disposición:

Canal Presencial

- Centro Administrativo Municipal (CAM): Chiquinquirá - Calle 17 No. 7ª-48. Horario: Lunes a Jueves de 8:00 a 12:00 am y de 2:00 a 6:00 pm (Viernes de 8:00 a 12:00 am y de 2:00 a 5:30 pm).
- Centro de Convivencia Ciudadana (CCC): Chiquinquirá – Calle 21 No. 3-34. Horario: Lunes a Jueves de 8:00 a 12:00 am y de 2:00 a 6:00 pm (Viernes de 8:00 a 12:00 am y de 2:00 a 5:30 pm).

Canal Telefónico

- Centro Administrativo Municipal (CAM): Despacho 726 2713. Fax 726 0109. Conmutador 726 2535 – 726 2531-
- Centro de Convivencia Ciudadana (CCC): Teléfono 726 5016

Canal Virtual

- Sitio web: www.chiquinquirá-boyaca.gov.co
- Trámites y Servicios: <http://chiquinquirá-boyaca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Tramites-y-Servicios.aspx>
- Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRS): <http://chiquinquirá-boyaca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Peticiones-Quejas-Reclamos-y-Denuncias.aspx>
- Correo Electrónico: contactenos@chiquinquirá-boyaca.gov.co
- Horario: Los requerimientos pueden ser registrados las 24 horas, sin embargo estos se gestionan de Lunes a Jueves de 8:00 a 12:00 am y de 2:00 a 6:00 pm (Viernes de 8:00 a 12:00 am y de 2:00 a 5:30 pm).
- Redes Sociales: Facebook: Alcaldía de Chiquinquirá-Boyaca / Instagram: @alcaldía_de_chiquinquirá / Twitter: @Unidosxchiquinquirá / YouTube: Alcaldía de Chiquinquirá

ARTÍCULO SEGUNDO: El cumplimiento de la Carta del Trato Digno al Usuario tiene carácter de obligatoriedad en su ejecución por parte de los funcionarios de la Entidad.

RESPONSABLE	NOMBRE	CARGO	FIRMA
APROBO	CESAR PARMENIO PEDROZA HERNÁNDEZ	SECRETARIO GENERAL	
ELABORO	CÉSAR AUGUSTO CARRILLO ORTEGÓN	ALCALDE MUNICIPAL	
	LUDY GISELLE GARCÍA PALACIOS	CONTRATISTA	
	CARMEN YOLANDA TORRES R.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	



ARTICULO TERCERO: El Acto Administrativo por el cual se adopta la Carta del Trato Digno al Usuario, será socializado a todos los funcionarios de la Entidad a través del correo interno y será publicada en la página web institucional.

ARTICULO CUARTO. -VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada a los catorce (14) días del mes de febrero de dos mil diecinueve (2019).

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

CÉSAR AUGUSTO CARRILLO ORTEGÓN
Alcalde Municipal.

RESPONSABLE	NOMBRE	CARGO	FIRMA
APROBÓ	CÉSAR PARMENIO PEDROZA HERNÁNDEZ	SECRETARIO GENERAL	
ELABORÓ	CÉSAR AUGUSTO CARRILLO ORTEGÓN	ALCALDE MUNICIPAL	
	LUDY GISELLE GARCÍA PALACIOS	CONTRATISTA	
	CARMEN YOLANDA TORRES R.	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	