



ALCALDÍA DE PUERTO BOYACÁ - BOYACA
NIT: 891.800.466-4

Carta de Trato Digno al Ciudadano

Misión

El Municipio de Puerto Boyacá es un ente territorial que gestiona, articula y promueve el desarrollo en el ámbito social, político, económico, cultural y ambiental, basado en la democracia participativa e incluyente, empoderando a la comunidad para que asuman compromisos de libertad con orden, responsabilidad ciudadana y solidaria; generando alianzas público-privadas que apoyen el bienestar y la calidad de vida de todas y todos, obedeciendo a mandatos constitucionales.

Visión

En el 2019 el Municipio de Puerto Boyacá será modelo de transformación territorial sostenible, productivo, competitivo y solidario, que impacta en la disminución de índices de pobreza de sus habitantes con empoderamiento productivo continuo y garante del acceso digno a educación, salud, vivienda y servicios públicos, generando un entorno de paz y de desarrollo económico y social integral.

En cumplimiento de lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, Artículos 5,6, 7, damos a conocer derechos y deberes ciudadanos y deberes de las autoridades

CONOZCA SUS DERECHOS:

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderado.
3. obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exigidas disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

5. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.



Carrera 2 con Calle 10 Esquina teléfono: (098) 738 33 00

E-MAIL: alcaldia@puertoboyaca-boyaca.gov.co - contactenos@puertoboyaca-boyaca.gov.co

www.puertoboyaca-boyaca.gov.co



ALCALDÍA DE PUERTO BOYACÁ - BOYACA
NIT: 891.800.466-4

6. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
7. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
8. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, población especial y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
9. Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.
10. los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno.
11. Exigir la confidencialidad de su información.
11. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
12. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y 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.

CONOZCA SUS DEBERES:

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. 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.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
5. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
6. Cuidar de las instalaciones y

Parágrafo. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular.



Carrera 2 con Calle 10 Esquina teléfono: (098) 738 33 00

E-MAIL: alcaldia@puertoboyaca-boyaca.gov.co - contactenos@puertoboyaca-boyaca.gov.co

www.puertoboyaca-boyaca.gov.co



ALCALDÍA DE PUERTO BOYACÁ - BOYACA NIT: 891.800.466-4

Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, facilitando un trato prioritario a las personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado indefenso.
5. 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.
6. Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

Prohibiciones. A las autoridades les queda especialmente prohibido:

1. Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
2. Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
3. Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
4. Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.



Carrera 2 con Calle 10 Esquina teléfono: (098) 738 33 00

E-MAIL: alcaldia@puertoboyaca-boyaca.gov.co - contactenos@puertoboyaca-boyaca.gov.co

www.puertoboyaca-boyaca.gov.co



ALCALDÍA DE PUERTO BOYACÁ - BOYACA
NIT: 891.800.466-4

5. Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.
6. Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
7. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
8. Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
9. No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
10. Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
11. Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
12. Dilatar o entrabar el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
13. No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.
14. No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
15. Entrabar la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
16. Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

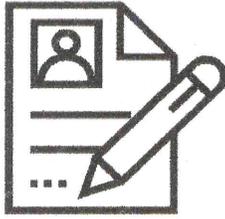
CANALES DE ATENCIÓN

Todo ciudadano puede acceder a información, orientación y realizar trámites y servicios, a través de los canales de atención dispuestos por la Administración Municipal de Puerto Boyacá, Boyacá.

A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSD) sobre nuestro actuar.

El ciudadano tendrá acceso a la información sobre el estado de su trámite y una respuesta eficaz, eficiente y oportuna a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.





ATENCIÓN PRESENCIA Y ESCRITA: Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRSD) y felicitaciones por escrito a través de la Ventanilla Única ubicada en la Carrera 5 Nro. 5-36 Biblioteca Pública Municipal Luis Carlos Galán Sarmiento.

*Oficina de Salud ubicada en la Carrera 2 Nro. 9 -47 interior Bloque B

* Centro de Convivencia Ciudadana ubicada en la Carrera 5 entre calles 20-21. En los horarios de lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12:00 M. y de 2:00 P.M. a 5:00 P.M. y los viernes de 8:00 A.M. a 12:00 M. y de 2:00 P.M. a 4:00 P.M.

Adicionalmente, las solicitudes que sean directamente para la Inspección de Tránsito y Transporte las podrán realizar en la carrera 1 Nro. 7-07

Los cambios de horario, serán divulgados oportunamente a través de la página WEB del Municipio y las redes sociales oficiales (Facebook, Twitter, Instagram)



ATENCIÓN VIRTUAL: El portal WEB se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona en días hábiles. Para ingresar y/o verificar su solicitud, puede hacerlo a través del portal web www.puertoboyaca-boyaca.gov.co en el link PQRD, también está disponible la correspondencia virtual a los correos institucionales:

*alcaldia@puertoboyaca-boyaca.gov.co

*contactenos@puertoboyaca-boyaca.gov.co

*ventanillaunica@puertoboyaca-boyaca.gov.co

*pqrs@puertoboyaca-boyaca.gov.co



Adicionalmente, la Administración Municipal de Puerto Boyacá cuenta con el Chat institucional que funciona de lunes a jueves de 8:00 A.M. a 12:00 M. y de 2:00 P.M. a 5:00 P.M. y los viernes de 8:00 A.M. a 12:00 M. y de 2:00 P.M. a 4:00 P.M.

RECUERDE:

- ❖ Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención o cualquier otro medio aprobado por la Alcaldía Municipal de Puerto Boyacá.
- ❖ Los Trámites y Servicios de la Alcaldía Municipal de Puerto Boyacá "NO" requiere de INTERMEDIARIOS.
- ❖ Su Derecho de Petición debe de contar con la siguiente información:
 - ✓ Nombre de la autoridad a la que se dirige
 - ✓ Escribir el objeto de la Petición de manera clara y concreta

Puerto Boyacá

Carrera 2 con Calle 10 Esquina teléfono: (098) 738 33 00

E-MAIL: alcaldia@puertoboyaca-boyaca.gov.co - contactenos@puertoboyaca-boyaca.gov.co

www.puertoboyaca-boyaca.gov.co



ALCALDÍA DE PUERTO BOYACÁ - BOYACA
NIT: 891.800.466-4

- ✓ Describir las razones en que se apoya su solicitud
- ✓ Los nombres y apellidos completos del solicitante
- ✓ Número y tipo de documento
- ✓ Datos de contacto como dirección, teléfono, lugar de residencia. Para mayor agilidad en el proceso puede adjuntar la dirección de su correo electrónico para dar respuesta a su petición.
- ✓ Relación de los documentos que acompaña su petición, revise que estén completos.
- ✓ Firma del peticionario, cuando sea necesario (salvo que no sepa firmar se acepta huella).



OSCAR FERNANDO BOTERO ALZATE
Alcalde Municipal

Proyecto y elaboro: Oficina de Sistemas Municipal
Reviso: Doc. Ricardo León de la Cruz Roldan Gaviria
Secretario General Municipal



Carrera 2 con Calle 10 Esquina teléfono: (098) 738 33 00

E-MAIL: alcaldia@puertoboyaca-boyaca.gov.co - contactenos@puertoboyaca-boyaca.gov.co

www.puertoboyaca-boyaca.gov.co