

	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO	
	PROCESO	Gestión Atención al Usuario
	CARTA	Carta del Trato Digno

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

La Gobernación del Putumayo con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de 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 y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad.

DERECHOS DE LOS CIUDADANO

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Exigir de los funcionarios y/o colaboradores de la Gobernación del Putumayo el cumplimiento de sus responsabilidades.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus requerimientos en los plazos establecidos para tal efecto.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- Obtener información y orientación sobre los requisitos que las disposiciones legales vigentes exijan para tal efecto.
- Conocer el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos, salvo expresa reserva legal.
- Obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes, salvo reserva legal.
- Aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que tenga interés; que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y que le informen el resultado de su participación en el proceso correspondiente.
- Recibir atención especial y/o 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 según lo establece el artículo 13 de la Constitución Política. Para tal efecto los funcionarios y contratistas de la Gobernación del Putumayo atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.
- Cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

Palacio Departamental Mocoa Calle 8 N° 7-40, código postal: 860001. Comunicador
 (+578) 4201515-fax:4295196- página web: www.putumayo.gov.co
contactenos@putumayo.gov.co

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO	
	PROCESO	Gestión Atención al Usuario
	CARTA	Carta del Trato Digno

DEBERES DE LOS CIUDADANO

En consideración con lo establecido en el Artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, es importante mencionar los deberes de los usuarios.

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Tener un trato respetuoso para con los funcionarios y/o colaboradores de la Gobernación del Putumayo.
- Obrar conforme al principio de la buena fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y sin aportar, conscientemente, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas afecten los tiempos de los trámites y agilidad en la respuesta de las mismas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.

DEBERES DE LA GOBERNACION DEL PUTUMAYO

- Ofrecer un trato respetuoso, considerado y diligente a todos los usuarios sin distinción.
- Atender a todas las personas que hubieren ingresado a las oficinas dentro del horario normal de atención.
- Tramitar los requerimientos que lleguen por cualquiera de los canales establecidos para atención de los usuarios.
- Atender peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y brindar orientación al público.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas. 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

Palacio Departamental Mocoa Calle 8 N° 7-40, código postal: 860001. Comunicador
(+578) 4201515-fax:4295196- página web: www.putumayo.gov.co
contactenos@putumayo.gov.co

 PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO	
	PROCESO	Gestión Atención al Usuario
	CARTA	Carta del Trato Digno

- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- Todos los demás que señalen la Constitución y la ley.

CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO

1.1. ATENCION PRESENCIAL

Oficina de Atención al Usuario – Mocoa-Putumayo. Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas de información y acceso a los servicios ofrecidos por la entidad.

Ubicada en la calle 8 No 7-40- Mocoa - Putumayo; Horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 am a 11:30 m y de 2:00 pm a 5:30 pm; horario de trabajo de 8:00 am a 12:00 m y de 2 pm a 6 pm.

1.2. ATENCION VIRTUAL

A través de la página www.putumayo.gov.co la entidad facilita al ciudadano el acceso a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otras.

Utilizando el link : <http://pqrd.putumayo.gov.co/#/pqrd> "Atención al Ciudadano Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD" el usuario puede registrar en el formulario electrónico sus requerimientos y hacer seguimiento al estado de los mismos.

Por medio del Correo electrónico: contactenos@putumayo.gov.co. Se encuentra disponible las 24 horas del día, para que los ciudadanos presenten sus peticiones; sin embargo, los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario laboral.

Además, a través de las redes sociales, podrá interactuar y estar informado los ciudadanos sobre las actividades que adelanta la Gobernación del Putumayo como son:

- ✓ Twitter: [@Gobputumayo](https://twitter.com/Gobputumayo).
- ✓ Facebook: <https://www.facebook.com/gobernacionputumayo>.
- ✓ Youtube: <https://www.youtube.com/user/sistemasgob>.
- ✓ Instagram: [gobernacionputumayo](https://www.instagram.com/gobernacionputumayo)

Palacio Departamental Mocoa Calle 8 N° 7-40, código postal: 860001. Comunicador (+578) 4201515-fax:4295196- página web: www.putumayo.gov.co
contactenos@putumayo.gov.co

	GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO	
	PROCESO	Gestión Atención al Usuario
	CARTA	Carta del Trato Digno

1.3. ATENCION TELEFONICA

La línea de atención al usuario es (+578) 4201515. Es el canal de atención establecido para contacto telefónico a través del cual los ciudadanos pueden radicar solicitudes, quejas, reclamos y/o realizar consultas de información. Este canal se encuentra disponible para usuarios en todo el territorio de lunes a viernes de 8:00 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:30 pm p.m.

"La Gobernación del Putumayo cuenta con funcionarios y servidores públicos capacitados, dispuestos a brindarle la orientación, atención y asistencia que requiera de conformidad con los servicios y trámites de la Entidad."

GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO

Palacio Departamental Mocoa Calle 8 N° 7-40, código postal: 860001. Comunicador (+578) 4201515-fax:4295196- página web: www.putumayo.gov.co
contactenos@putumayo.gov.co