

Carta del trato digno al ciudadano



Tuluá



Carta del trato digno al ciudadano



Señores:

Ciudadanos y usuarios de servicios de la
Alcaldía Municipal de Tuluá.
Tuluá (Vale del Cauca)

Cordial y atento saludo,

Estimados ciudadanos y usuarios de los servicios de la Alcaldía Municipal de Tuluá Valle, la administración Municipal a través de sus servidores públicos reconoce y garantiza los derechos constitucionales y legales de todas las personas naturales y jurídicas, presentes en nuestros municipios.

Nuestro compromiso es prestar un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, siempre buscando fortalecer la relación con los ciudadanos promoviendo la comunicación y la transparencia a todos los ciudadanos que requieran de nuestros trámites y servicios.

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011; la ALCALDIA DE TULUA, expide la carta del trato digno a la ciudadanía, en la cual se especifican los deberes y derechos de los ciudadanos, nuestros deberes como administración y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio al ciudadano.

Por lo tanto, nos permitimos dar a conocer los derechos y deberes antes mencionados:



Carta del trato digno al ciudadano





Derechos del Ciudadano

- 1 Ser tratado con respecto dignidad, igualdad e imparcialidad.
- 2 Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal, escrito, o por cualquier otro medio idóneo tecnológico o electrónico, disponible en la Alcaldía de Tuluá sin necesidad de apoderado, a conocer el estado del trámite de los derechos de petición presentados, así como obtener información y respuesta oportuna y Eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
- 3 Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- 4 Recibir atención especial y preferencial si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, grupo con enfoques diferencial étnico (comunidades negras, afrocolombianos, raizales, palenqueros, pueblos indígenas y tribales), víctimas del conflicto armado y en general a toda persona en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determine el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia. Para tal efecto, los servidores del Departamento Nacional de Planeación (DNP), atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.
- 5 Obtener información actualizada y orientada acerca de los servicios de la Alcaldía de Tuluá.
- 6 Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad.
- 7 Ser tratado con respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los servidores del Departamento Nacional de Planeación (DNP), el cumplimiento de sus responsabilidades.
- 8 Cualquier otro que le reconozcan la Constitución Política de Colombia y las leyes.



Deberes del Ciudadano

- 1 Actuar de forma transparente y de buena fe.
- 2 Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- 3 Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- 4 Tener un trato respetuoso con los servidores públicos.
- 5 Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del grupo familiar.
- 6 Acatar la Constitución y las leyes.



Deberes de las autoridades en la atención al público

- 1 Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- 2 Garantizar atención personal al público, durante el horario laboral establecido en la entidad distribuidos en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- 3 Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario laboral establecido de atención en la Entidad.
- 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.
- 5 Tramitar las peticiones que lleguen vía medios electrónicos disponibles por la entidad.
- 6 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.
- 7 Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas, 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.



Canales de atención

PRESENCIAL

Presentado en medio físico en los Centros de Atención Integral al Ciudadano en el edificio del CAM y en las dependencias externas de la Alcaldía de Tuluá.

Horario de atención de lunes a jueves 7:30 a 11:30 y 1:30 a 5:30 viernes de 7:30 a 11:30 y 1:30 a 4:30

- Edificio del CAM Carrera 25 # 25 – 04 Centro de Atención al Ciudadano Primer Piso.
- Oficina Asesora Jurídica, Segundo Piso
- SAC Secretaria de Educación- Secretaría de Salud, Tercer Piso
- Dependencias externas:
 - Departamento Administrativo de Movilidad y Seguridad Vial - Carrera 30 callejón Morales
 - Departamento Administrativo de Arte y Cultura - Carrera 26 # 24-28
 - Departamento Administrativo de Planeación - Calle 28 # 19 – 38 C. C. Bicentenario Plaza
 - Casa de Justicia - Carrera 10 # 25-50 Barrio Marandúa
 - Secretaria de Bienestar Social - Transversal 10 con calle 22 Barrio Chiminangos
 - Secretaría de Asistencia Agropecuaria y Medio Ambiente -Carrera 26 # 24-08
 - Archivo Municipal - Carrera 23 # 13-04 Barrio el Jardín
 - Unidad de Víctimas - Calle 28 # 19 – 38 C. C. Bicentenario Plaza



Carta del trato digno al ciudadano



VIRTUAL

A través de la página Institucional de la entidad www.tuluá.gov.co
Módulo de PQRSD y trámites en línea: Ingresando al link <https://tuluá.tramiter.co/home>
Correos institucionales, link: <https://tuluá.gov.co/direccion-de-contactos-oficiales-pqrsd/>
Correo electrónico Centro Integral de Atención al Ciudadano:
servicioalciudadano@tuluá.gov.co

REDES SOCIALES



Alcaldía de Tuluá



Comunicaciones para la gente Alcaldía de Tuluá



@alcaldíadetuluá



@AlcaldiaDeTuluá

TELEFÓNICO

En la Alcaldía de Tuluá se atienden las llamadas que ingresan y desde allí se direccionan de acuerdo a la necesidad de los ciudadanos para la dependencia donde por competencia serán atendidos. Horario de atención de lunes a jueves 7:30 a 11:30 Y 1:30 a 5:30 viernes de 7:30 a 12:00 1:30 a 4:30

(602) 233 93 00 EXTENSIONES 3014 y 3042