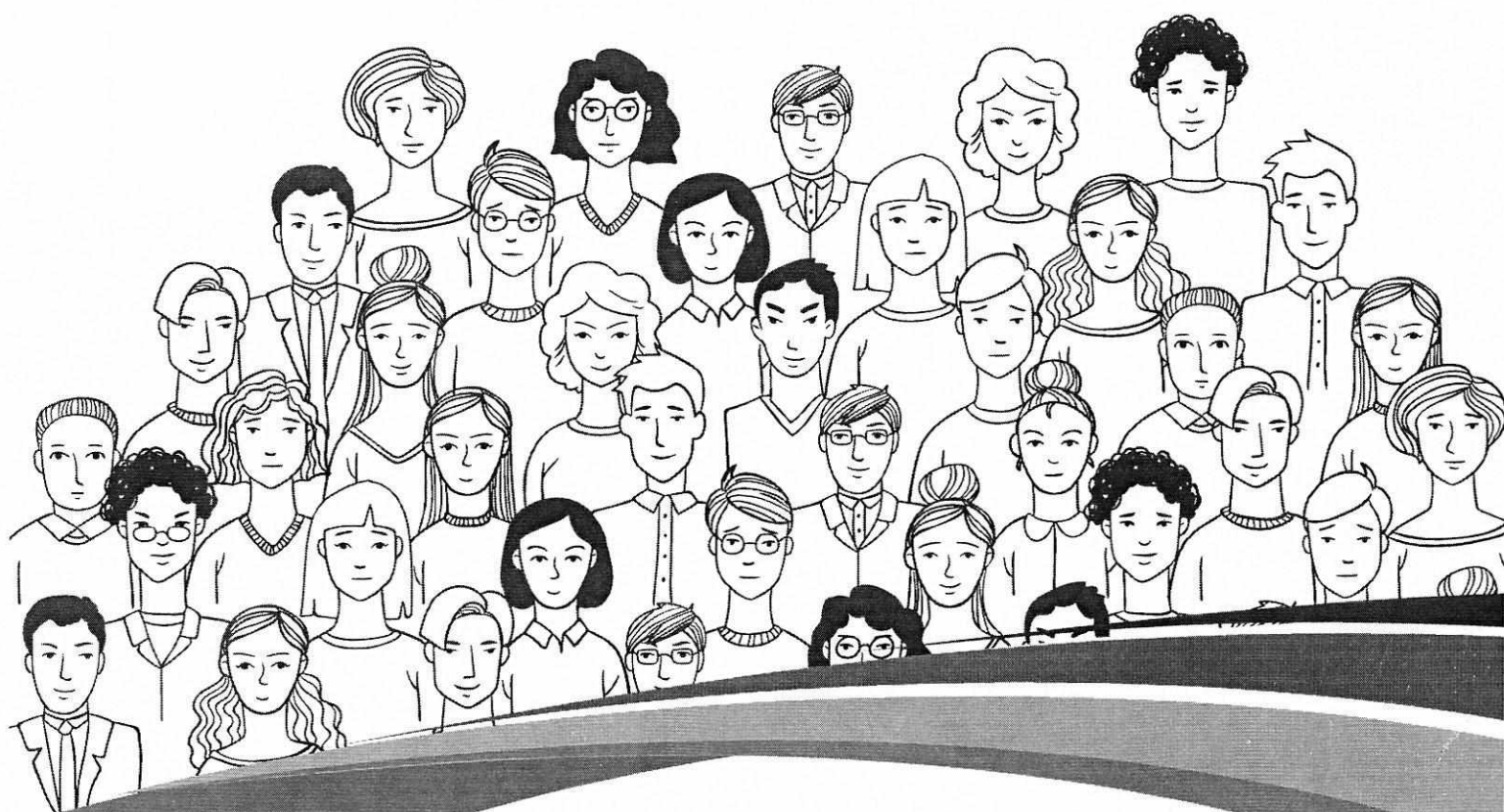




Carta del trato digno al ciudadano



MUNICIPIO DE TULUÁ



Tuluá
de la gente para la gente

JOHN JAIRO GÓMEZ AGUIRRE

ALCALDE



Carta del trato digno al ciudadano



Tuluá
de la gente para la gente
JOHN JAIRO GÓMEZ AGUIRRE
ALCALDE

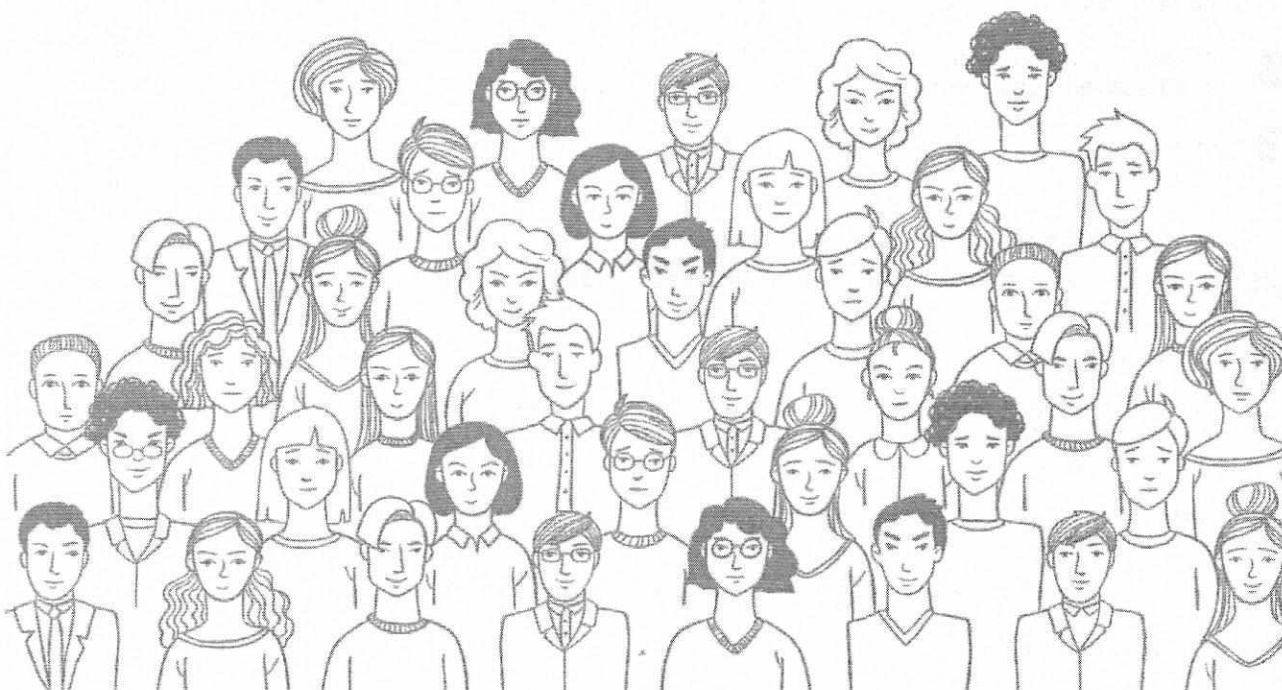
Señores:
Ciudadanos y usuarios de servicios de la
Alcaldía Municipal de Tuluá

Cordial y atento saludo,

Estimados ciudadanos y usuarios de los servicios de la Alcaldía Municipal de Tuluá, la administración de la “Gente para la Gente” a través de sus servidores públicos reconoce y garantiza los derechos constitucionales y legales de todas las personas naturales y jurídicas.

Nuestro compromiso es prestar un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna a todos los ciudadanos que requieran de nuestros trámites y servicios.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Artículos 5, 6 y 7; la ALCALDÍA DE TULUÁ, expide la carta de 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.





Derechos del Ciudadano

- 1** Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo, tecnológico o electrónico disponible en la Alcaldía de Tuluá sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- 2** Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- 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** Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de los diferentes canales de atención habilitados; conocer el estado del trámite de sus solicitudes en ejercicio del Derecho de Petición, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
- 5** Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- 6** Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por la Alcaldía de Tuluá.
- 7** Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 8** 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.
- 9** A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.
- 10** Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



Deberes del Ciudadano

- 1** Acatar la Constitución y las leyes.
- 2** Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras 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** Tener un trato respetuoso con los servidores públicos.
- 5** Mantener actualizada su información de contacto.
- 6** Proporcionar información completa para la correcta prestación del servicio requerido.



Carta del trato digno al ciudadano



Tuluá
de la gente para la gente
JOHN JAIRO GÓMEZ AGUIRRE
ALCALDE



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 12:00 y 1:30 a 5:00

- Edificio del CAM Carrera 25 # 25-04 Centro de Atención al Ciudadano Primer Piso.
- Oficina Asesora Jurídica, Segundo Piso
- SAC Secretaría 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
- Secretaría 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



Tuluá

de la gente para la gente

JOHN JAIRO GÓMEZ AGUIRRE

ALCALDE

VIRTUAL

A través de la página institucional de la entidad www.tulua.gov.co

Módulo de PQRS y trámites en línea: Ingresando al link <https://tulua.tramiter.co/home>

Correos institucionales, link: <https://tulua.gov.co/direccion-de-contactos-oficiales-pqrsd/>

Correo electrónico centro integral de Atención al Ciudadano: servicioalciudadano@tulua.gov.co

REDES SOCIALES



Alcaldía de Tuluá
John Jairo Gómez Aguirre



Comunicaciones para la gente Alcaldía de Tuluá



@alcaldíadetulua



@AlcaldiaDeTulua

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 5:00

(602) 233 93 00 EXTENSIONES 3014 y 3042

11323