



Secretaría
General y
Desarrollo
Institucional

CONSTRUYENDO
FUTURO

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO GOBERNACION DE ARAUCA



**CARTA DE
TRATO DIGNO
AL CIUDADANO
GOBERNACION DE
ARAUCA**

Con el propósito de lograr una atención directa con el ciudadano, nuestro compromiso es prestar un servicio **equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna**, buscando fortalecer la relación con los ciudadanos de conformidad con lo establecido en la Constitución Política de Colombia y dando cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, se dan a conocer sus derechos, deberes y los medios que ésta entidad tiene a su disposición para garantizarlos:

SON DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- 1** Recibir un trato equitativo, diligente, respetuoso y con la consideración debida a la dignidad del ser humano.
- 2** Recibir atención especial y 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, de conformidad con el Decreto 019 del 2012.
- 3** Recibir respuestas rápidas a sus solicitudes, según los tiempos definidos por la Ley.
- 4** Recibir información clara y oportuna por personal competente en el ser, en el saber y en el hacer institucional.
- 5** Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos funcionarios y colaboradores que presten sus servicios en la entidad.
- 6** Obtener atención, respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias en los plazos establecidos para el efecto y con el menor desgaste en trámites.
- 7** Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por la entidad.
- 8** Garantizar el debido proceso en toda clase de actuaciones que adelanta la Gobernación.
- 9** Otros derechos que la Constitución y las leyes concedan.

SON DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- 1** Actuar con honestidad y sinceridad.
- 2** Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- 3** Obrar conforme al principio de buena fe, sin utilizar maniobras que retrasen actuaciones, y de aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- 4** Solicitar en forma respetuosa y amable documentos y/o servicios tratando con dignidad a los servidores públicos.
- 5** Contribuir a erradicar la corrupción, no ofreciendo dinero, regalos o dádivas, por la atención a sus trámites.
- 6** Adoptar medios tecnológicos para el trámite y soluciones de peticiones y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- 7** Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- 8** Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- 9** Acatar la Constitución y las leyes.

CANALES DE ATENCIÓN

El Departamento de Arauca tiene a disposición de la ciudadanía las siguientes modalidades de atención con el fin de garantizar el ejercicio y garantía de sus derechos:



Presencial:

En nuestras oficinas ubicadas en la calle 20 Carrera 21 Esquina, en jornada de lunes a viernes de 8:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 6:00 pm.



Telefónico:

A través de la línea fija (07) 885 2898 Telefax (07) 8852402.

Se realiza de lunes a viernes en horario de 8:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 6:00 pm.



Virtual:

Página web: www.arauca.gov.co

Correos electrónicos: archivogeneral@arauca.gov.co

atencionciudadano@arauca.gov.co



Buzones:

Se cuenta con 5 buzones para recibir denuncias, instalados así:

- Edificio central primer piso.
- Provisión de recurso para la mejora continua. (Secretaria General)
- Gestión archivística y documental. (Archivo)
- Gestión para la articulación institucional. (Gobierno)
- Manejo de las finanzas públicas. (Hacienda)



Secretaría
General y
Desarrollo
Institucional

CONSTRUYENDO
FUTURO

El **acto** más
pequeño de
amabilidad **vale**
más que la
intención más
grande

Khalil Gibran.