CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO



APRECIADA CIUDADANÍA:

La Gobernación del Huila, comprometida a ofrecer un trato digno, humano y respetuoso a los ciudadanos y ciudadanas del departamento, consolidando los mecanismos de participación y fortaleciendo los procesos administrativos expresados en el Plan de Desarrollo **"EL CAMINO ES LA EDUCACIÓN"** comprende los principios de eficiencia, eficacia y transparencia para la construcción de un Huila más próspero, más comprometido con las apuestas productivas, nuestra gente y el territorio; para ser más competitivos y con mayores garantías para el desarrollo humano, social, productivo y sostenible; proceso que iniciamos desde una buena educación.

En cumplimiento de lo establecido en el Código Contencioso Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, y el compromiso del mandato ciudadano, **La Gobernación del Huila** expide la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, para que conozcan y se apropien de sus derechos y deberes así como de los medios de los que disponemos para garantizarlos.

Todas las dependencias de la Gobernación del Huila trabajan en conjunto con el fin de fortalecer y garantizar la relación entre la ciudadanía y la administración para recibir, gestionar y tramitar sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas y reclamos bajo la Ley y el mandato ciudadano del Plan de Desarrollo, para lo cual nos permitimos recordarles sus **Derechos y Deberes**:

DERECHOS



- A recibir un trato digno, humano, equitativo, respetuoso, amable, cálido, considerado, diligente, rápido, efectivo, confiable y sin distinción alguna.
- A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin apoderado.
- A presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo, así como obtener información y orientación sobre los requisitos que las normas vigentes exijan para adelantar actuaciones ante la Gobernación.
- A obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en la Ley.
- A formular alegatos y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, los cuales serán valorados y tenidos en cuenta por la administración departamental al momento de decidir, y ser informado sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente y presentar recursos conforme al CPA Y del CCA.
- A recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, o en general de quienes se encuentran en estado de indefensión o vulnerabilidad, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- A conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuaciones o trámites institucionales y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- A obtener, salvo reserva legal, información que repose en los registros y archivos de la Gobernación, en los términos previstos por la Constitución Política y las Leyes.
- A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

DEBERES

- Acatar la Constitución y las Leyes.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, conocer los requisitos, procedimientos y condiciones del servicio, cumpliendo con los requerimientos o procedimientos establecidos por las normas vigentes de la Gobernación, para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes.
- Observar un trato respetuoso a los servidores públicos y autoridades públicas.
- Respetar los turnos y cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobra dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Informar todas sus inquietudes a los servidores de la Gobernación, para obtener la atención solicitada.
- Informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.
- Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.

El Camino es la Educación

Nos COMPROMETE con:

1. Un nuevo concepto de ciudadanía, basado en el papel pedagógico para la transformación personal, social y productiva.
2. Un nuevo concepto de autoridad,basado en la responsabilidad histórica de todos y cada uno de los habitantes del territorio, desde adentro hacia afuera y desde afuera hacia adentro.
3. Un nuevo concepto de cultura organizacional, basado en los cuatro marcadores de contexto:
   a. Estamos construyendo la realidad
   b. Somos emociones que caminamos
   c. El poder de la interacción
   d. Trabajamos sentidos y significados
4. Un nuevo concepto de poder, basado en el poder vinculante del Diálogo Social que interrelaciona y busca armonizar los factores humanos, sociales y productivos.

MEDIOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

Carrera 4 Calle 8 Esquina
Oficina de Atención al Ciudadano
PBX (57 + 8) 8671300
Línea gratuita 01 8000 968 716
notificaciones.judiciales@huila.gov.co
www.huila.gov.co • Neiva-Huila-Colombia

GOBERNACIÓN DEL HUILA

El camino es la EDUCACIÓN