



CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO



Respetados ciudadanos de los servicios de la Gobernación del Huila.

La Gobernación, a través de sus colaboradores, reconoce y garantiza los derechos constitucionales y legales de todas las personas naturales y jurídicas. En consecuencia, expide y divulga la presente “**Carta de Trato Digno al Ciudadano**”, en la que se reiteran los derechos que les corresponden a todas las personas usuarias de los servicios de la Gobernación y establece los diferentes canales de atención habilitados para garantizarlos.

Derechos

- 1** Recibir la misma protección y trato sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
- 2** Ser tratado con el respeto y la consideración debida; así como 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.
- 3** Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, así como a su buen nombre.
- 4** Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en nuestras bases de datos y archivos.
- 5** Garantizar el debido proceso en toda clase de actuaciones que adelante la Gobernación.
- 6** Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 7** Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal o escrita y por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la Gobernación y sin necesidad de apoderado, así como obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para su efecto.
- 8** Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por la Gobernación.
- 9** Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- 10** Formular quejas y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las Autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- 11** Cualquier otro que le reconozcan la constitución y las leyes.



CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO



Deberes (Art. 6° de la ley 1437 de 2011)

- 1** Obrar conforme al principio de buena fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- 2** Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- 3** Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Gobernación.
- 4** Acatar la constitución y las leyes.

Canales de Atención

Físico: Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD, se radican en la Oficina de Atención al Ciudadano en el 1er. Piso de la Gobernación (carrera 4 calle 8 Esquina). Horario de Atención Lunes a Jueves: 7:00 A.M a 11:45 A.M. y de 2:00 P.M. a 5:30 P.M, el día Viernes es de: 7:00 A.M a 11:30 M y de 2:00 P.M. a 4:30 P.M.



Telefónico: Por medio de este canal se puede obtener información personalizada, con respuesta inmediata, sobre los principales trámites y servicios de competencia de la Gobernación. Las líneas habilitadas son: PBX (57 + 8) 8671300 - Línea gratuita 01 8000 968 716. Para la Secretaria de Salud (57 + 8) 8701983 y para la Secretaria de Cultura (57 + 8) 8753042.



Virtual: A través del Portal Web de la Gobernación del Huila: www.huila.gov.co, en la parte inferior de la página principal en el link **Contáctanos aquí**, pueden radicar su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación y Denuncia – PQRSFD.



Buzones de Sugerencias: Ubicados en los seis puntos de Atención al Ciudadano de la Gobernación del Huila así: 1er. Piso edificio principal (Ventanilla Única, Secretaria de Educación, Pasaportes y Oficina de atención al Contribuyente), como también en la Secretaria de Cultura y Turismo (Biblioteca) y Secretaria de Salud.



Redes sociales: A través de Facebook (Gobernación del Huila), Youtube (Gobernación del Huila), Twitter (@HuilaGob), e Instagram (Huila.Crece), la Gobernación se conecta con la comunidad virtual en tiempo real. Estos canales se utilizan para compartir información de la gestión que adelanta el Gobernador con su equipo de trabajo.

