



GOBERNACIÓN DEL
PUTUMAYO

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Un pacto de respeto, transparencia
y servicio para el **Putumayo**.

“

Establecer una interacción directa con la ciudadanía
para garantizar que el trato a todos nuestros usuarios
sea **equitativo, respetuoso**, sin distinción alguna,
considerado y diligente.

”



Servicio con
CALIDAD



Servicio con
OPORTUNIDAD



TUS DERECHOS FUNDAMENTALES



Trato Digno

Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad humana.



Exigir Cumplimiento

Exigir a los funcionarios de la Gobernación el cumplimiento de sus responsabilidades.



Respuesta Oportuna

Obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos legales.



Acceso Sin Barreras

Presentar peticiones (verbales o escritas) sin necesidad de un apoderado.



Transparencia Total

Conocer el estado de tus trámites, acceder a archivos públicos y obtener copias.



Aportar Pruebas

Aportar los documentos en cualquier actuación administrativa de interés.

PRIORIDAD CONSTITUCIONAL

Según el Artículo 13 de la Constitución Política, la **Gobernación del Putumayo** brindará atención **especial, preferente y prioritaria** a poblaciones vulnerables.

CARRIL DE PRIORIDAD



Personas en situación de discapacidad



Niños, niñas y adolescentes



Mujeres gestantes



Adultos mayores



Personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta

TRÁMITE GENERAL



Nuestro compromiso es garantizar un **trato digno**, sin distinciones y con enfoque de **inclusión**.



TUS DEBERES COMO CIUDADANO



El ejercicio responsable de tus deberes fortalece lo publico y hace posible un mejor servicio para todos.



Responsabilidad

Ejercer tus derechos ciudadanos con total responsabilidad.



Acatar la ley

Respetar la constitución y las leyes vigentes.



Trato Respetuoso

Mantener un trato cordial hacia los funcionarios y colaboradores.



Evitar la Congestión

Abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para no afectar la agilidad de los tramites.



Obrar con Buena Fe

Actuar con transparencia, sin usar maniobras dilatorias ni aportar documentos falsos.



Cuidar Instalaciones

Cuidar las instalaciones públicas es un deber ciudadano para preservar el bienestar común.

EL EQUILIBRIO CÍVICO

Lo que Aporta el Ciudadano



Actuar con buena Fe y claridad



Trato respetuoso al funcionario



No reiterar peticiones improcedentes



Lo que Garantiza el Gobierno



Tramites diligente Y sin distinciones



Trato considerado Y digno al usuario



Respuestas oportunas En plazos de ley



Tus deberes permiten que nuestros servicios Sean más ágiles para todos.



LOS DEBERES DE LA GOBERNACIÓN

La Gobernación del Putumayo está **comprometida** con ofrecer un servicio eficiente, transparente y respetuoso.



Ofrecer un trato respetuoso, considerado y diligente a todos los usuarios **sin distinción**.



Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas dentro del **horario establecido**.



Tramitar los requerimientos que lleguen por cualquiera de los **canales oficiales**.



Atender Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (**PQRSD**) brindando orientación pública.



Habilitar **espacios idóneos y cómodos** para la consulta de expedientes y documentos.



TIEMPOS DE RESPUESTA

(Acuerdos de Nivel de Servicio)

Respondemos con **oportunidad y transparencia**, cumpliendo los plazos de ley y garantizando el derecho a una buena atención.



30 Días Hábles

• Derecho de petición de consulta.



10 Días Hábles

- Derecho de petición entre autoridades.
- Petición de copias.
- Peticiones incompletas y desistimiento tácito.
- Peticiones de información.

15 Días Hábles

Regla general para resolver toda petición



5 Días Hábles

Peticiones sin competencia (Traslado).



Ser un buen ciudadano es construir juntos un Putumayo mejor.



CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Ponemos a tu disposición múltiples canales para **escucharte, orientarte y dar respuesta** a tus solicitudes.



Canal Presencial



Calle 8 No 7 – 40,
Palacio Departamental
Mocoa, Pto.



Oficina de Atención al
Usuario



Horarios de atención:

Lunes a Viernes

Mañana: 8:00 am – 11:30 am

Tarde: 2:00 am – 5:30 pm



Atención personalizada de
solicitudes, consultas de
información y acceso a servicios.



Canal Virtual



Portal Web

www.putumayo.gov.co

(Acceso a políticas,
noticias, informes)



Formulario electrónico

para radicar y hacer
seguimiento al estado de
requerimientos.

(pqrd.putumayo.gov.co)



Sistema PQRSD

contactenos@putumayo.gov.co

(Disponible 24 horas,
gestión en horario laboral)



Canal Telefónico



(+578) 4201515

Lunes a Viernes, en todo
el territorio



8:00 am – 11:30 am

2:00 pm – 5:30 pm



EL CICLO DE TRATO DIGNO



La Necesidad

El ciudadano ejerce su
derecho u obligación con
buena fe.



El Canal

Radicación vía presencial,
virtual o telefónica.



La Gestión

La Gobernación recibe y
procesa el PQRSD sin
distinciones.



El Compromiso

El trámite se ejecuta
estrictamente dentro de los
plazos de ley (SLA).



La Necesidad

El ciudadano recibe una
respuesta oportuna, eficaz
y con trato digno.

“

La Gobernación del Putumayo cuenta con
funcionarios y servidores públicos capacitados,
dispuestos a brindarle la **orientación, atención y
asistencia** que requiera.



GOBERNACIÓN DEL
PUTUMAYO