

Carta de Trato Digno



Estimados Ciudadanos

La administración "**TODOS SOMOS TAME**" trabajamos para propiciar el desarrollo integral, la sostenibilidad y la competitividad del municipio, garantizando el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población en su respectivo territorio, mediante el uso efectivo de los recursos, la prestación de los servicios públicos y la promoción para la participación ciudadana, en una ciudad segura, con espacios públicos modernos e incluyentes en el proceso de construcción de paz.

Lo invitamos a conocer sus Derechos

- 1 Ser tratado con respeto y dignidad.
- 2 Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
- 3 Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: www.tame-arauca.gov.co
- 4 Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.
- 5 Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.
- 6 Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
- 7 Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas reclamos o denuncias de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.
- 8 Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno.
- 9 Exigir la confidencialidad de su información.
- 10 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 11 Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
- 12 Cualquier otro que le Reconozca la Constitución y las leyes.

Conozca sus Deberes

1

Cumplir la Constitución Política y las leyes.

2

Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.

3

Ejercer con responsabilidad sus derechos.

4

Tratar respetuosamente a los servidores públicos.

5

Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.

6

Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

7

Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

Canales de Atención

Todo ciudadano en el territorio colombiano o en el exterior, puede acceder a información, orientación y trámites, a través de los canales de atención de nuestra entidad. A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar.



Canal Telefónico

Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención o interponer un derecho de petición, pueden acceder a la misma información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del Municipio de Tame a través de nuestro canal telefónico así:

Línea fija en Tame-Arauca 8886394 de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. (atención durante los días hábiles) líneas móviles despacho 3102841754 Craiv 3144324328 planeación 3102839652



Canal Virtual

El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles, para registrar su necesidad, puede ingresar a través del canal web: www.tame-arauca.gov.co

Portal web www.tame-arauca.gov.co dando clic PQRSD, Adicionalmente puede enviar sus inquietudes contactenos@tame-arauca.gov.co



Canal Presencial

Se realiza atención presencial a través de la ventanilla de atención al usuario en la Calle 15 No.14-20 primer piso, CAM y en cada una de las dependencias, edificio Alonso Pérez de Guzmán Kra. 15 N°14-97- Bienestar social Calle 15N°13-62 ubicada en el barrio Centro. Adicionalmente, a través de estos canales el ciudadano tendrá acceso a la información sobre el estado de su trámite y una respuesta oportuna y eficaz a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.



Canal Escrito

Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito a través de la ventanilla de atención al usuario ubicada en la calle 15 N°14-20 ubicada en el primer piso del CAM, Adicionalmente puede incluir sus recomendaciones en los Buzones de Sugerencias ubicados en los pisos primero de Atención al usuario.

RECUERDE:

- Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención o cualquier otro medio idóneo aprobado por el Municipio de Tame.
- Los trámites y servicios del Municipio son GRATUITOS y NO requieren de INTERMEDIARIOS.
- Su derecho de petición debe contar con la siguiente información:

- ✓ Nombre de la autoridad a la que se dirigen.
- ✓ Objeto de la petición, escrito de manera clara y concreta. Descripción de las razones en que se apoya su solicitud.
- ✓ Nombres y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.
- ✓ Datos de contacto como dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia. Para mayor agilidad en el proceso puede adjuntar la dirección de su correo electrónico para dar respuesta a su petición.
- ✓ Relación de documentos que acompañan su petición, revise que estos estén completos. Firma del peticionario, cuando sea necesario (salvo que no sepa firmar se acepta huella).

