

Carta Trato Digno a la Ciudadanía

2025



GOBERNACIÓN DEL **META**



GOBERNACIÓN DEL META

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

VIGENCIA 2025

Respetada ciudadanía:

La gobernación del Meta tiene como fin esencial servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución Nacional. Por esta razón, nos comprometemos a brindar un trato digno a los ciudadanos y a vigilar que dicho trato sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado, diligente, además de garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los canales de atención establecidos.

1 (numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) Y En cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.

DERECHOS

1° Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio; a conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.

2° Obtener información y orientación sobre los requisitos del Derecho de Petición que establezcan las disposiciones vigentes.

3° Conocer la información que repose en los registros y archivos de la gobernación del departamento del Meta y a solicitar y recibir copias, salvo en aquellos casos en que el (los) documento (s) tengan reserva legal.

4° Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los servidores públicos y/o colaboradores de la gobernación del departamento del Meta el cumplimiento de sus responsabilidades.

5° Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determina el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia. Y artículo 5. numeral 6 de la ley 1437 de 2011).

6° Recibir atención especial y preferente al personal uniformado de la Fuerza Pública (artículo 66. ley 2197 de 2022)

7° Recibir atención especial y preferente a los veteranos de la fuerza pública: capítulo 8 "Acreditación, honores y beneficios para los veteranos y al núcleo familiar de la fuerza pública definidos en la ley 1979 de 2019" en subsección 5 beneficios sociales. artículo 2.3.1.8.3.5.3. atención al veterano).

8° Aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que esté interesado (a); a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que le informen el resultado de su participación en el proceso correspondiente.

9° Conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ustedes, en bases de datos o archivos, y demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia.

10° Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.

DEBERES

Así mismo es importante divulgar, de conformidad con lo establecido en el Artículo 6 de la Ley 1437 de 2011.

Los deberes de las personas:

1. Obrar conforme al principio de buena fe, sin utilizar retrasos innecesarios en las actuaciones y efectuar o aportar, a sabiendas, tanto declaraciones o documentos falsos como 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 en su respuesta.
3. Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos y/o colaboradores de la gobernación del Meta.
4. Respetar las filas y/o turnos asignados para su atención.
5. Cuidar de las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar
6. Acatar la Constitución y las leyes.

La Gobernación del Meta ha dispuesto diferentes canales de atención y servicios a la ciudadanía.

Canales de atención y servicio a la ciudadanía

1. Canal presencial:

En el área de radicación y atención al ciudadano se cuenta con doce (12) módulos de atención a la ciudadanía y un (1) módulo de atención preferencial y prioritaria para las 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 (artículo 5. numeral 6 de la ley 1437 de 2011), brindamos asesoría o información al ciudadano a través del grupo de servidores públicos dispuestos en el área o dependencias que prestan dicho servicio.

Ubicación edificio central de la gobernación del departamento del Meta:

Nos encontramos ubicados en la Carrera 33 # 38-45 El Centro - Plazoleta Los Libertadores, Villavicencio, Meta, Colombia.

Horario de ingreso al Edificio Central: lunes a viernes 8:00 a.m. a 11:30 a.m. y 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

Gerencia de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental - secretaría Administrativa:

Ubicación: Carrera 33 # 38-45 El Centro - Plazoleta Los Libertadores, Primer Piso, Área de atención y radicación al ciudadano Salón Flor Amarillo.

Horario de atención al público: De lunes a viernes en días hábiles laborales: de 7:30 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua.

Pasaportes - secretaría de Gobierno y Seguridad:

- Ubicación: Carrera 33 # 38-45 El Centro - Plazoleta Los Libertadores, Primer Piso, Área de Atención al Ciudadano.

- Horario de atención: lunes a viernes en días hábiles laborales 7:30 a.m. a 4:00 p.m. (jornada continua).

- Entrega de pasaportes de lunes a viernes en días hábiles laborales 7:30 a.m. a 4:00 p.m. (jornada continua).

Secretaría de educación – SAC

- Ubicación: Carrera 33 no.38 - 45 el centro - Plazoleta Los Libertadores / Atención al Ciudadano, salón Flor Amarillo / Villavicencio - Meta.
- Horario de atención: Lunes a viernes en días hábiles laborales 7:30 a.m. a 4:00 p.m. (jornada continua).

Fondo Social para la Educación Superior - Fses

- Ubicación: Carrera 33 no.38 - 45 el centro - Plazoleta Los Libertadores / Mezanine área de Atención al Ciudadano / Villavicencio - Meta.
- Horario de atención: Lunes a viernes en días hábiles laborales 7:30 a.m. a 4:00 p.m. (jornada continua).

Secretaria de Agricultura- Carnet Ganadero

- Ubicación: Carrera 33 no.38 - 45 el centro - Plazoleta Los Libertadores / Atención al Ciudadano, salón Flor Amarillo / Villavicencio - Meta.
- Horario en el Área de atención al ciudadano: Lunes a viernes en días hábiles laborales 7:30 a.m. a 4:00 p.m.

Secretaria de gobierno y Seguridad- Juntas de Acción Comunal

- Ubicación: Carrera 33 no.38 - 45 el centro - Plazoleta Los Libertadores / Atención al Ciudadano, salón Flor Amarillo / Villavicencio - Meta.
- Horario en el Área de atención al ciudadano: Lunes a viernes en días hábiles laborales 7:30 a.m. a 4:00 p.m.

Secretaria de Hacienda: Impuesto al Consumo de Licores, Vinos y Cervezas y Similares

- Ubicación: Carrera 33 no. 38 - 45 el centro - Plazoleta Los Libertadores / Atención al Ciudadano, salón Flor Amarillo / Villavicencio - Meta.
- Horario en el Área de atención al ciudadano: Lunes a viernes en días hábiles laborales 7:30 a.m. a 4:00 p.m.

Gerencia de Rentas - Impuesto Vehicular e Impuesto de Registro

- Ubicación: Carrera 32 no.38 - 02 Edificio Romarco, Centro - Villavicencio - Meta.
- Horario de atención: lunes a viernes en días hábiles laborales 7:30 a.m. a 4:00 p.m. (jornada continua).

Agencia Nacional de Minería

- Ubicación: Carrera 33 no. 38 - 45 el centro - Plazoleta Los Libertadores / Atención al Ciudadano, salón Flor Amarillo / Villavicencio - Meta.
- Horario en el Área de atención al ciudadano: Lunes a viernes en días hábiles laborales 7:30 a.m. a 4:00 p.m.

Secretaria de Salud

- Ubicación: Calle 37 # 41-80 Barzal Alto Villavicencio
- Horario: lunes a viernes en días hábiles laborales de 7:30 a.m. a 4:00 p.m. (jornada continua)

2. Canal virtual:

Sirve de interacción entre el ciudadano y la entidad en marco del cumplimiento de la Estrategia Gobierno en Línea, como mecanismo para acercar y facilitar la comunicación con el ciudadano. A través de los medios digitales se obvian desplazamientos y tiempos para solicitar servicios o realizar trámites.

Radicación de PQRSDf y correspondencia virtual:

El correo electrónico institucional de la entidad es gobernaciondelmeta@meta.gov.co y se encuentra activo las 24 horas; no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro del horario laboral vigente.

Link de PQRSDf - Radicación de Documentos:

Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro del horario laboral vigente.

Paso 1: Ingresa a <https://meta.gov.co/>

Paso 2: En la página principal del portal web oficial hacer Clic en PQRSDf Radicación de Documentos:

Portal Web Oficial: <https://meta.gov.co/> Se encuentra contenida la siguiente Información: Contáctenos.

LINK de PQRSDf (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Denuncias de Posibles Actos de Corrupción y Felicitaciones Web).

Ventanilla única departamental

<https://vudmeta.dozzier.net/META.Correspondencia.Web/PQRSD/Radicado>

Buzones electrónicos de la Entidad

- Para radicación Virtual de PQRSDF y correspondencia a través del correo electrónico institucional de la Entidad:
gobernaciondelmeta@meta.gov.co
- Para Notificaciones de Demandas Contencioso Administrativo Única y Exclusivamente: **notificacionesjudiciales@meta.gov.co**
- Para Acciones De Tutela Única y Exclusivamente: **tutelas@meta.gov.co**
- Para Solicitudes de Conciliación Extrajudicial Única y Exclusivamente **comiteconciliacion@meta.gov.co**

3. Canal telefónico:

Este canal nos permite la interacción en tiempo real con el ciudadano, aprovechado las funcionalidades de voz presente en la línea telefónica fija.

Gerencia de Servicio al Ciudadano y Servicio al ciudadano

- **Conmutador:** Atención de lunes a viernes en días laborales de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. (57 8) 608 6818500.
- **Línea Nacional Gratuita de Servicio al Ciudadano:** Atención de lunes a viernes en días hábiles laborales: de 7:30 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua 018000129202.
- **Línea de denuncias de Posibles Actos de Corrupción:** Atención de lunes a viernes en días hábiles laborales: de 7:30 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua (57 8) 608 6818503.

Impuesto vehicular:

Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m. Jornada continua.
<https://meta.gov.co/pagina/impuestos-departamentales/2>

- Líneas telefónicas fijas - Impuesto Vehicular -608 681 85 00 (EXT. 1900-1901)

4. Redes sociales de la Entidad

- Facebook: @GobMeta
- Instagram: @gobiernaciondelmeta
- XTwitter: @GobMeta
- WhatsApp: +57 305 817 3012
- YouTube: GobMeta
- Tik Tok: @GobMeta



GOBERNACIÓN DEL **META**

Carrera 33 N° 38 - 45 El Centro / Plazoleta los Libertadores
Teléfono Conmutador: (+57) 8 681 85 00
Línea Nacional Gratuita de Servicio al Ciudadano: 018000129202 Correo
Notificaciones Judiciales: notificacionesjudiciales@meta.gov.co Correo
Institucional: gobiernaciondelmeta@meta.gov.co
Villavicencio • Meta • Colombia