

CARTA DE TRATO Digno Al Ciudadano



La Gobernación del Valle del Cauca tiene como fin primordial servir a la comunidad, promover la prosperidad general en procura del desarrollo integral de quienes habitan el territorio, preservar los valores morales, culturales y patrimoniales, buscar el desarrollo de su territorio, el rescate y fortalecimiento de los bienes del departamento y todo lo que tenga que ver con la satisfacción de sus necesidades socioeconómicas que garantice el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del territorio.

Deberes del Ciudadano



ATENCIÓN PREFERENCIAL



• **CANAL TELEFÓNICO:** La Gobernación Del Valle del Cauca brinda orientación y asistencia a los ciudadanos que se comunican a través de las líneas de atención gratuita disponibles en la entidad.

LÍNEA DE ATENSIÓN AL CIUDADANO 7/24

620 0000 / 01 8000 972033



Los canales de atención a través de los cuales los ciudadanos y partes interesadas pueden acceder a la información pública y a los diferentes servicios que ofrece la Gobernación Del Valle del Cauca, se detallan a continuación:

• **CANAL PRESENCIAL:** La Gobernación Del Valle del Cauca brinda una atención personalizada a nivel central y descentralizado, que permite una mayor asistencia a los ciudadanos en la realización de trámites, acceso a la información y recepción de PQR.

Sede Cartago

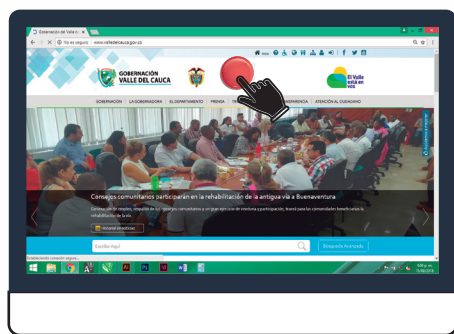
Ramiro Jose Chaux Restrepo
Dirección: Carrera 6 Calle 11 Esquina
Teléfono: 214 4494

Sede Tuluá

Lina Maria Segura Moyano
Dirección: Calle 28 No. 25-50
Teléfono: 233 9580

Sede Buenaventura

Maria del Mar Vidal
Dirección: Calle 2 No. 3A-01
Teléfono: 240 4616



• **CANAL VIRTUAL:** La Gobernación Del Valle del Cauca pone a disposición de la ciudadanía el sistema de peticiones, quejas y reclamos, a través de una plataforma virtual que permite la recepción y radicación de **PQR** en línea, multiplicando los puntos de contacto con el ciudadano.

(<http://www.valledelcauca.gov.co/qap/loader.php?lServicio=Feedback&lFuncion=updateConsulta&id=43ee9ce9ec5769c6c312e48f0d778cce>)



Derechos del Ciudadano



- 1** Recibir una atención y asistencia digna, respetuosa, ágil, oportuna y adecuada.
- 2** Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes para tal efecto.
- 3** Las anterior podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aun por fuera de las horas de atención al público.
- 4** Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.

Derechos del Ciudadano



5 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.

6 Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.

7 Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno.

8 Exigir la confidencialidad de su información.

9 Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Derechos del Ciudadano



10 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.

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.

Derechos del Ciudadano



- 12** Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los articulares que cumplan funciones administrativas.
- 13** Solicitar y obtener información de manera precisa, oportuna, completa, veraz y actualizada acerca del portafolio de servicios de la Gobernación del Valle del Cauca.
- 14** Recibir disculpa de las autoridades en caso de que la administración haya cometido algún error .
- 15** Acceder a cualquier servicio público a que tenga derecho.

Deberes del Ciudadano



- 1** Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- 2** Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- 3** Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
- 4** 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.
- 5** Respetar las y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.

Deberes del Ciudadano



- 6** Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- 7** Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones del servicio
- 8** Firmar los documentos pertinentes a su proceso
- 9** Proporcionar información completa para la correcta prestación del servicio requerido
- 10** Cuidar, conservar y no alterar los documentos o información a la que tiene acceso
- 11** Sugerir mejoras al proceso del servicio y dar a conocer las fallencias que se detectan en forma respetuosa