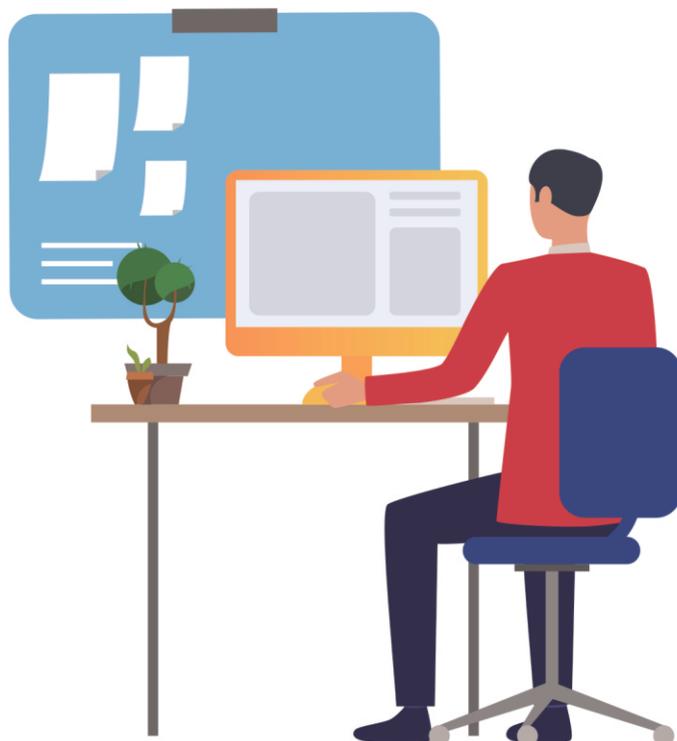


# CARTA A UN TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

## ESTIMADOS CIUDADANOS

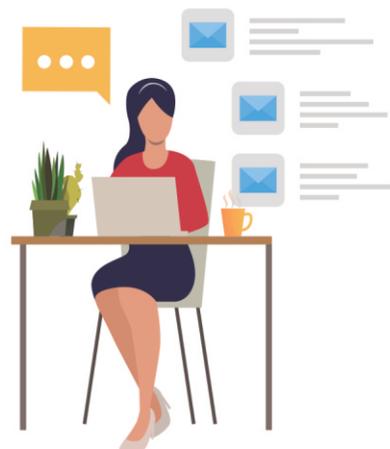
LEY, 1437 de 2011 Art.7 Num.5



La Gobernación del Valle del Cauca con el objetivo de fortalecer la relación con la ciudadanía, presenta la carta de trato digno indicando los derechos y deberes de los ciudadanos en búsqueda de brindar una atención y servicio diligente, oportuno y eficiente, bajo los principios de responsabilidad, transparencia, inclusión, generando confianza en nuestros ciudadanos.

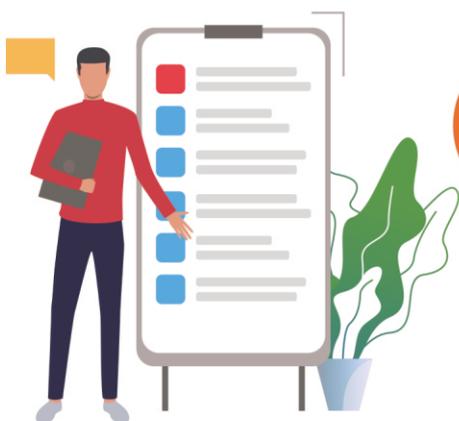


# EL CIUDADANO TIENE DERECHO A:



**1**

Recibir un trato digno y respetuoso por parte de los servidores públicos.



**2**

Presentar peticiones de manera verbal, por escrito o por cualquier otro medio dispuesto por la entidad, sin necesidad de apoderado o persona que lo represente, salvo en excepciones que el ciudadano lo determine necesario.

**3**

Obtener respuesta oportuna y eficaz a las peticiones en los plazos establecidos por la ley.



**4**

Conocer, la información pública, salvo expresa reserva legal y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.

# EL CIUDADANO TIENE DERECHO A:

**5**

Aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que tenga interés, estos documentos serán valorados y se tendrán en cuenta al momento de decidir, también se le informará el resultado correspondiente.



**6**

Recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta; de acuerdo al artículo 13 de la Constitución Política.



**7**

Conocer el estado de la solicitud o trámite que haya realizado ante la entidad, así como a recibir orientación sobre los requisitos, costos y tiempos entre otros.



**8**

Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

# COMO CIUDADANO CUMPLE TUS DEBERES

1

Cumplir la Constitución y las leyes



2

Actuar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar declaraciones o documentos falsos, hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.



3

Ejercer con responsabilidad sus deberes y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes o irrespetuosas.



4

Tratar respetuosamente a los servidores públicos.

# COMO CIUDADANO CUMPLE TUS DEBERES

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.



# A continuación colocamos a su disposición los canales de atención para que presente sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)

## CANAL PRESENCIAL:

Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito a través de la ventanilla única de radicación ubicada en el primer piso.

### GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA

Dirección: Carrera 6 entre calles 9 y 10 - Edificio Palacio de San Francisco Cali, Valle del Cauca.

#### OFICINAS TERRITORIALES:

##### TERRITORIAL DEL SUR: CALI

Jefe de Oficina: Salvador Rodríguez Machado  
Dirección: Calle 9 # 4-50 Cali- Valle / piso 3 - Oficina 310  
Celular: 3113928142

##### TERRITORIAL DEL CENTRO: TULUÁ

Jefe de Oficina: Lina María Segura Moyano  
Dirección: Calle 28 # 25 - 50 Tuluá - Valle  
Teléfono: 57 (2) 2339580 / 57 (2) 2339528  
Celular: 3168272876

##### TERRITORIAL DEL NORTE: CARTAGO

Jefe de Oficina: Martha Lucia Vélez Mejía  
Dirección: Cra. 6, Calle 11 Esquina Cartago-Valle  
Teléfono: 57 (2) 2144494  
Celular: 3148185146

##### TERRITORIAL PACIFICO: BUENAVENTURA

Jefe de Oficina: Ligia Del Carmen Córdoba Martínez  
Dirección: Cra. 7 # 3-76 Buenaventura-Valle / Local 106  
Teléfono: 3005170215

#### HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a Jueves 7:30 a.m. a 12:30 p.m. 1:30 p.m. a 5:30 p.m.  
Viernes 7:30 a.m. a 12:30 p.m. - 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

## 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

#### ORIENTACIÓN SOBRE TRÁMITES Y SERVICIOS

### Call Center: + 57(2) 620 00 00

Línea de llamadas de relevo nacional 018000 123181 permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC en línea.

#### HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a Jueves 7:30 a.m. a 12:30 p.m.  
- 1:30 p.m. a 5:30 p.m.  
Viernes 7:30 a.m. a 12:30 p.m. - 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

## CANAL VIRTUAL

El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, queja, reclamo o denuncia, se gestiona dentro de días hábiles, para registrar su necesidad, puede ingresar a través del canal web:

### SITIO WEB

[www.valledelcauca.gov.co](http://www.valledelcauca.gov.co) en el link de "atención al ciudadano", ingrese al submenú "Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias" o puede hacer clic en el siguiente enlace:  
<https://www.valledelcauca.gov.co/publicaciones/60538/recepcion-de-solicitudes-pqrsd/>

### CORREO INSTITUCIONAL

Podrá realizar solicitudes de información y se atenderán PQRSD:  
[contactenos@valledelcauca.gov.co](mailto:contactenos@valledelcauca.gov.co)

