


<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO USUARIO DE LA GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA</p>	<p>Código: PL-M4-P4-01</p> <p>Versión: 01</p> <p>Fecha de Aprobación:</p> <p>Página: 1 de 15</p>
--	--	--

CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO USUARIO DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA

UBEIMAR DELGADO BLANDÓN
Gobernador

JAVIER FERNANDEZ BOTERO
Alto Consejero

Fabricio Galindo Gamba
Abogado Alta Consejería

Santiago de Cali, 2014



<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO USUARIO DE LA GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA</p>	<p>Código: PL-M4-P4-01</p> <p>Versión: 01</p> <p>Fecha de Aprobación:</p> <hr/> <p>Página: 2 de 15</p>
--	--	--

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	2
I. PRINCIPIOS Y VALORES QUE RIGEN LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS ..3	
II. OBJETIVOS DE LA CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO USUARIO	9
2.1 General	
2.2 Específicos	
2.3. Ámbito de Aplicación	
III. DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO USUARIO	9
IV. DEBERES DE LOS FUNCIONARIOS PUBLICOS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO USUARIO	11
V. MEDIOS Y CANALES DISPONIBLES	12



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO USUARIO DE LA GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA	Código: PL-M4-P4-01 Versión: 01 Fecha de Aprobación: Página: 3 de 15
---	---	---

INTRODUCCION


Se considera que una gestión pública es buena si cumple satisfactoriamente con una serie de parámetros preestablecidos de integridad, eficiencia, eficacia, efectividad, igualdad y equidad, referenciados a un impacto positivo sobre el desarrollo social y la calidad de vida de las personas, para lo cual debe ser esencialmente democrática, lo que garantiza el logro de niveles de calidad y excelencia en su desempeño y resultados.

Es así como surge como paradigma social la búsqueda de una democracia plena, que se soporte, entre otros, en los derechos de información, anticipación, asociación y expresión sobre lo público, esto es, en el derecho genérico de las personas a participar colectiva e individualmente en la gestión pública, lo que se puede denominar como el "derecho de participación ciudadana en la gestión pública".

El derecho de participación ciudadana en la gestión pública conlleva establecer mecanismos para ello, complementarios a los previstos para la representación política en el Estado. La gestión pública participativa contribuye al desarrollo de los países, favoreciendo la inclusión y la cohesión social.

En el marco de la carta Iberoamérica, donde el Estado Colombiano es signatario y en la honra internacional el nuevo estatuto anticorrupción trae a colación lo denominado "Democratización de la Administración Pública" y en esa coherencia, la Ley 1437 de 2011, artículo 7 numeral 5 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo) señala los deberes de las autoridades en la atención al público: "Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una Carta de Trato Digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto "Políticas Institucionales y Pedagógicas" de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", y la ley 1437 de 2011, en lo que respecta a la Gobernación del Valle del Cauca, se elaboró este documento que contiene las herramientas y mecanismos que conforman la Carta de Trato Digno al Ciudadano para el año 2014.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO USUARIO DE LA GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA</p>	<p>Código: PL-M4-P4-01</p> <p>Versión: 01</p> <p>Fecha de Aprobación:</p> <p>Página: 4 de 15</p>
--	--	--

I. PRINCIPIOS Y VALORES QUE RIGEN LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

PRINCIPIOS

Las actuaciones de la Administración Departamental se regirán conforme a los principios consagrados en la Constitución Política de Colombia y demás normas concordantes que velan por el respeto de los ciudadanos.

- **Igualdad**

Las autoridades darán el mismo trato y protección a las personas e instituciones que intervengan en las actuaciones bajo su conocimiento. No obstante, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta.

- **Imparcialidad**

Las autoridades deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.

- **Buena fe**


Las autoridades y los particulares presumirán el comportamiento leal y fiel de unos y otros en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes.

- **Moralidad**

Todas las personas y los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.

- **Participación**

Las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO USUARIO DE LA GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA</p>	<p>Código: PL-M4-P4-01</p> <p>Versión: 01</p> <p>Fecha de Aprobación:</p> <p>Página: 5 de 15</p>
--	--	--

- **Responsabilidad**

Las autoridades y sus agentes asumirán las consecuencias por sus decisiones, omisiones o extralimitación de funciones, de acuerdo con la Constitución, las leyes y los reglamentos.

- **Transparencia**

La actividad administrativa es del dominio público, por consiguiente, toda persona puede conocer las actuaciones de la administración, salvo reserva legal.

- **Publicidad**

Las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información. Cuando el interesado deba asumir el costo de la publicación, esta no podrá exceder en ningún caso el valor de la misma.

- **Coordinación**

Las autoridades concertarán sus actividades con las de otras instancias estatales en el cumplimiento de sus cometidos y en el reconocimiento de sus derechos a los particulares.

- **Eficacia**


Las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos.

- **Economía**

Las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.

- **Celeridad**

Las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos, e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO USUARIO DE LA GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA	Código: PL-M4-P4-01 Versión: 01 Fecha de Aprobación: Página: 6 de 15
---	---	---

VALORES

Son los atributos, cualidades y actitudes fundamentales del comportamiento humano que dan sentido a la vida, permiten una mejor convivencia y otorgan efectos positivos dignos de aprobación.

En este sentido, los valores éticos que adoptó la Gobernación del Valle del Cauca para las prácticas de la función pública son:

- **Responsabilidad**

La Gobernación del Valle del Cauca durante el curso de su gestión pública, acepta la crítica constructiva para su mejoramiento continuo y responde ante la comunidad cuando sus acciones u omisiones lesionan el bienestar común.

Los servidores públicos sin importar su cargo apoyan el trabajo en equipo para dar respuesta efectiva a los requerimientos institucionales y a las necesidades y expectativas de los grupos de interés; y así mismo, responden por acción u omisión por los hechos en que incurran por sus actos.

- **Transparencia**


La Gobernación del Valle del Cauca es una Entidad transparente, dispuesta a ser observada por la comunidad y demás instituciones, fomentando la participación social y el desarrollo de una veeduría ciudadana.

Los servidores públicos y en especial, los directivos de la Entidad, toman decisiones como equipo de trabajo y siempre en procura del beneficio del cliente interno y externo. De igual forma, promueven la participación ciudadana y facilitan con respeto el acceso a la información sobre la gestión administrativa que sea requerida por los grupos de interés.

- **Confianza**

La Gobernación del Valle del Cauca genera confianza en la comunidad para la que trabaja escuchando y cumpliendo las metas propuestas en el plan de desarrollo. De igual manera, fortalece su función pública firmando alianzas estratégicas con sectores que contribuyan a mejorar el desarrollo sostenible de la región.

Los servidores públicos de la Gobernación del Valle del Cauca desempeñan sus funciones con idoneidad y participan en la toma de decisiones que les competen, para el desarrollo de programas y proyectos de trascendencia para la comunidad. Los directivos crean confianza con los demás servidores públicos y la comunidad demostrando su

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO USUARIO DE LA GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA</p>	<p>Código: PL-M4-P4-01</p> <p>Versión: 01</p> <p>Fecha de Aprobación:</p> <p>Página: 7 de 15</p>
--	--	--

capacidad de orientación y direccionamiento de las labores propias de cada área; y actuando de manera responsable, justa, equitativa y dentro de un marco de legalidad.

- **Compromiso**

El compromiso de la Gobernación del Valle del Cauca se hace evidente al satisfacer los requerimientos de los clientes cumpliendo a cabalidad el Plan de Desarrollo.

En la Gobernación del Valle del Cauca, los servidores públicos generan, asumen y transmiten el conjunto de valores y principios organizacionales con su comportamiento y actitudes, demostrando sentido de pertenencia con la Entidad, redundando en beneficio de la misma y de los grupos de interés.

- **Honestidad**

La Gobernación del Valle del Cauca obra con celeridad, eficiencia e integridad frente a las demandas del cliente externo e interno.

Los servidores públicos de la Gobernación del Valle del Cauca cumplen con sus deberes y obligaciones de manera honesta, respetando el horario establecido y manejando de manera eficiente los bienes y recursos asignados. Las actuaciones de los servidores públicos, y en especial de los directivos, son transparentes de modo que pueden facilitar la información pertinente para la toma de decisiones intersectoriales. En este mismo sentido, las decisiones que toman los directivos están enmarcadas dentro de la legalidad.

- **Respeto**


La Gobernación del Valle del Cauca reconoce la experiencia y transparencia de los actos y decisiones de los otros, (servidores públicos, comunidad y otras instituciones públicas).

Los servidores públicos de la Gobernación del Valle del Cauca reconocen y valoran el trabajo de sus compañeros, asumen las competencias propias de su función sin interferir en las de los demás y, cuando se presentan diferencias o controversias éstas son superadas por el camino de las soluciones pacíficas de resolución de conflictos.

- **Servicio**

La Gobernación del Valle del Cauca orienta sus procesos y proyectos a brindar una respuesta adecuada y efectiva a las demandas y necesidades presentadas por la comunidad.

Los servidores públicos de la Gobernación del Valle del Cauca cumplen de manera integral y solidaria la misión de la Entidad y la función designada a sus cargos para dar respuesta oportuna a los requerimientos de los grupos de interés. De esta misma manera,

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO USUARIO DE LA GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA	Código: PL-M4-P4-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación:
		Página: 8 de 15

todos los servidores públicos trabajan en equipo para lograr la eficiencia de la organización en beneficio de la comunidad.

- **Cumplimiento**

En la Gobernación del Valle del Cauca se ejecuta a tiempo y a cabalidad el Plan de Desarrollo para beneficio de la comunidad en general.

Los servidores públicos planean y ejecutan las tareas asignadas a su cargo para fortalecer la función pública de la Gobernación del Valle del Cauca. Por su parte, los directivos proporcionan lineamientos y herramientas apropiadas para el buen desempeño de su equipo de trabajo y el desarrollo de la misión, visión y el plan de desarrollo.

- **Equidad**

La Gobernación del Valle del Cauca dirige sus acciones hacia la justicia social como principio fundamental de la democracia, con el fin de dar a cada cual lo que le corresponde o le pertenece contribuyendo al fortalecimiento de la paz pública, política y social como respuesta a las buenas costumbres de la sociedad.

Los servidores públicos de la Gobernación del Valle del Cauca ejercen sus funciones de manera imparcial para el logro del buen servicio y el bien común, protegiendo los derechos de la sociedad y de sus miembros.


- **Lealtad**

Los servidores públicos de la Gobernación del Valle del Cauca acogen los principios y valores institucionales y actúan en su desempeño persiguiendo siempre el logro de la misión, visión y el plan de desarrollo obrando con fidelidad y honor a los lineamientos sociales de equidad, transparencia, pluralidad, eficiencia y eficacia en los servicios ofrecidos a la comunidad.

La lealtad fortalece los lazos de confianza, colaboración, respeto y compromiso de los servidores públicos, asegurando una mejor comunicación e interrelación laboral, que contribuye al mejoramiento de los procesos en la Gobernación del Valle del Cauca.

- **Solidaridad**

Los servidores públicos de la Gobernación del Valle del Cauca están comprometidos en servir eficientemente a la comunidad y en prestar ayuda cuando esta sea requerida, adoptando una forma de comportamiento que acarree beneficios para la vida individual, empresarial y para la comunidad.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO USUARIO DE LA GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA</p>	<p>Código: PL-M4-P4-01</p> <p>Versión: 01</p> <p>Fecha de Aprobación:</p> <p>Página: 9 de 15</p>
--	--	--

II. OBJETIVOS DE LA CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO USUARIO

2.1 General:

- Brindar herramientas y mecanismos a los servidores de la Gobernación del Valle del Cauca que permita prestar un servicio ágil, oportuno y eficaz a los ciudadanos usuarios y éstos a su vez conocer sus derechos y deberes ante la administración departamental

2.2 Específicos:

- Dar a conocer al ciudadano sus derechos como usuarios de los servicios de la Gobernación del Valle del Cauca
- Dar a conocer al ciudadano sus deberes como usuarios de los servicios de la Gobernación del Valle del Cauca.
- Dar a conocer a los servidores públicos y contratistas de la Gobernación del Valle del Cauca los principios y valores éticos que deben tener en cuenta en sus actuaciones..
- Otorgar directrices que permitan brindar un servicio idóneo al ciudadano usuario de la Gobernación del Valle del Cauca.
- Dar a conocer al ciudadano los medios y canales disponibles de comunicación y atención de la Gobernación del Valle del Cauca.

2.3 Ámbito de aplicación


Esta Carta de Trato Digno al Ciudadano es aplicable a todos los usuarios que requieran los servicios de la Gobernación del Valle del Cauca y está dirigido a los servidores públicos y contratistas de la Gobernación del Valle del Cauca.

III. DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO USUARIO

DERECHOS

En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO USUARIO DE LA GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA</p>	<p>Código: PL-M4-P4-01</p> <p>Versión: 01</p> <p>Fecha de Aprobación:</p> <p>Página: 10 de 15</p>
--	--	---


Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de 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 de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES

Las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.


<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO USUARIO DE LA GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA</p>	<p>Código: PL-M4-P4-01</p> <p>Versión: 01</p> <p>Fecha de Aprobación:</p> <p>Página: 11 de 15</p>
--	--	---

4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

IV. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCION AL CIUDADANO USUARIO

Los servidores públicos y contratistas tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en la Ley 1437 de 2011 numeral 1 del artículo 5°.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO USUARIO DE LA GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA</p>	<p>Código: PL-M4-P4-01</p> <p>Versión: 01</p> <p>Fecha de Aprobación:</p> <p>Página: 12 de 15</p>
--	--	---

V. MEDIOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN DISPONIBLES PARA LOS CIUDADANOS


En la página WEB de la Gobernación del Valle del Cauca www.valledelcauca.gov.co se cuenta con publicaciones recientes de todos los lineamientos definidos por el programa presidencial Gobierno en Línea, en la cual se da divulgación permanente de todas las acciones programadas y ejecutadas por la Gobernación en busca del bienestar de la comunidad.

SERVICIO DE CHAT

En la página WEB de la Gobernación del Valle del Cauca www.valledelcauca.gov.co, se cuenta con el servicio de chat para que la ciudadanía de forma virtual se comunique de manera ágil con las diferentes oficinas de la Administración. Ubicado en el menú "Atención al Ciudadano", link llamado Chat.

ATENCIÓN VIRTUAL FOROS

A través de la página web: www.valledelcauca.gov.co - <http://www.valledelcauca.gov.co> como mecanismo de envío y recepción de documentos. Ubicado en el menú "Atención al Ciudadano", link llamado Chat.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO USUARIO DE LA GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA</p>	<p>Código: PL-M4-P4-01</p> <p>Versión: 01</p> <p>Fecha de Aprobación:</p> <hr/> <p>Página: 13 de 15</p>
--	--	---

ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA

La Gobernación del Valle del Cauca, a través de las diferentes Secretarías de Despacho, ofrece la atención al ciudadano de forma presencial y vía telefónica al número **620 00 00**, quienes dan información veraz y oportuna a los ciudadanos


INFORMACIÓN PARA COMUNICACIÓN CON LAS SECRETARIAS

A través del link contáctenos.
<http://www.valledelcauca.gov.co/publicaciones.php?id=601>
 Se tiene acceso a información de la Secretarías de la Gobernación del Valle del Cauca, teléfonos, piso, correos electrónicos.

ATENCIÓN ESPECIAL

La Secretaría de Educación a través de su software SAC atiende las peticiones, quejas, reclamos y trámites del sector educativo que permite visualizar la trazabilidad de los documentos. Se cuenta además con un punto de atención especial a los docentes, y personal administrativo de las instituciones educativas de 35 municipios.

La Secretaría de Salud ofrece la atención al ciudadano en los siguientes puntos: Peticiones, quejas y reclamos, ventanilla 19 ubicada en el primer piso de las instalaciones de la Gobernación del Valle del Cauca. Casilla de atención al usuario-orientación en salud en el primer piso y prestación de servicios y salud pública en el piso 10 del edificio de la Gobernación del Valle del Cauca.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO USUARIO DE LA GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA</p>	<p>Código: PL-M4-P4-01</p> <p>Versión: 01</p> <p>Fecha de Aprobación:</p> <hr/> <p>Página: 14 de 15</p>
--	--	---


LINEA CIUDADANA PARA DENUNCIAS DE ACTOS DE CORRUPCIÓN

De igual forma la Alta Consejería para la Moralidad Pública, la Transparencia y Lucha contra la Corrupción de la Gobernación del Valle del Cauca cuenta con una línea ciudadana para denuncias en donde los usuarios pueden poner en conocimiento actos de corrupción: 620 00 00 ext 1110

SISTEMA DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES QAP

De conformidad al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en la página WEB de la Gobernación del Valle del Cauca www.valledelcauca.gov.co, existe el Link denominado Quejas y reclamos (Sistema de Atención de Solicitudes QAP) <http://www.valledelcauca.gov.co/qap/>, en el cual los ciudadanos pueden acceder fácilmente a realizar sus comentarios, al igual pueden presentar quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por los servidores públicos con que cuenta la administración departamental y presuntos actos oficiales que comportan conflictos de interés, de la misma forma se reciben toda clase de sugerencias en busca de la mejora de la prestación del servicio público.

Menú "Atención al Ciudadano", link quejas y reclamos.




Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO USUARIO DE LA GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA	Código: PL-M4-P4-01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación:
		Página: 15 de 15

LINEAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Conmutador: (57-2) 6200000 y Línea Gratuita: 01-8000972033
Santiago de Cali - Colombia,

HORARIO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

Se brinda atención al ciudadano en las instalaciones físicas del Palacio de San Francisco de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 12:00 PM - 2:00 PM a 6:00 PM está ubicada en la Carrera 6 entre calles 9 y 10 Edificio Palacio de San Francisco Santiago de Cali - Colombia, donde se encuentran ubicadas las dependencias para adelantar directamente cada uno de los procesos

Elaboración	Revisión	Aprobación
Elaborado por: Fabricio Galindo Gamba -	Revisado por: Javier Fernández Botero	 UBEIMAR DELGADO BLANDON Gobernador
 Cargo: Asesor oficina Anticorrupción -	Cargo: Alto consejero	
	Firma: 	
Fecha: 13/01/2014	Fecha: 14/01/2014	Fecha: 15/01/2014