

Carta del Trato Digno al Usuario

La carta del trato digno al usuario, expedida por mandato legal de acuerdo a la Ley 1437 de 2011, es un compendio de los derechos y deberes a que están sujetos tanto los ciudadanos como los servidores públicos; los cuales se deben respetar y atender conjuntamente.

A través de este mandato la Administración Distrital de Santiago de Cali se compromete con todos los ciudadanos a ofrecer un trato equitativo, diligente y respetuoso; igualmente a dar a conocer los canales de atención dispuestos por la Entidad.



Derechos de los ciudadanos

- 1 Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 2 Recibir atención especial y preferente, si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el Artículo 13 de la Constitución Política.
- 3 Presentar peticiones en cualquier modalidad, incluso peticiones verbalmente y/o escritas, lengua nativa, a través de cualquier medio de comunicación dispuesto por la entidad, sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. 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.
- 4 Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa, de los respectivos documentos.
- 5 Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- 6 Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto.
- 7 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 que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- 8 Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las Leyes.
- 9 Recibir información y orientación de los trámites y servicios de la Entidad, aplicando la estrategia de lenguaje claro.



Deberes de los ciudadanos

Correlativamente con los derechos que les asisten, 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.
- 4 Tener un trato respetuoso con los servidores públicos y hacer buen uso de las instalaciones físicas.
- 5 Entender que se deben respetar los turnos y la prioridad en la atención que tienen las personas en condiciones particulares.



Deberes de las autoridades

Las autoridades 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; además de atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- 3 Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias sin perjuicio de lo señalado en el Numeral 6 del Artículo 5° de la Ley 1437 de 2011.
- 4 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 diferentes canales de atención que dispone la Entidad.
- 5 Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- 6 Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011.
- 7 Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.
- 8 Habilitar puntos de atención donde se garantice atención cómoda y ordenada al público, además de adecuar el espacio físico para la atención a personas con movilidad reducida.



Prohibiciones a las autoridades

- 1 Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancia sobre las mismas.
- 2 Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
- 3 Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
- 4 Exigir constancias certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
- 5 Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
- 6 Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
- 7 No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
- 8 Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
- 9 Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
- 10 Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

Canales de atención

Canal Presencial

■ **Centro Administrativo Municipal - CAM**
Avenida 2 Norte # 10-70, sótano 1.

■ **Oficina de Atención al Ciudadano - Ventanilla Única**
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua

■ **Ventanilla Única en los Centros de Administración Local Integrada (CALI) de las comunas**
Horario de atención lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.

■ **Comuna 1 - Terrón Colorado**
Calle 22 Oeste #4 A - 25

■ **Comuna 2 - Vipasa**
Avenida 3CN # 47AN - 18

■ **Comuna 3 - San Antonio**
Carrera 9 # 2 - 91

■ **Comuna 4 - Manzanares**
Calle 44 # 1H - 44

■ **Comuna 5 - Los Guayacanes**
Carrera 1D # 65-00

■ **Comuna 6 - Los Guaduales**
Carrera 8N # 70A -16

■ **Comuna 7 - Alfonso López**
Calle 76 # 7G - 34

■ **Comuna 8 - Las Américas**
Calle 39 # 13 - 01

■ **Comuna 9 - Aranjuez**
Carrera 16 # 15 - 79

■ **Comuna 10 - El Guabal**
Calle 14 B # 41A - 25

■ **Comuna 15 - El Vallado**
Carrera 41B # 50 - 00

■ **Comuna 16 - Unión de Vivienda**
Calle 38 con Carrera 41H

■ **Comuna 17 - Limonar**
Calle 13B # 64 -00

■ **Comuna 18 - Meléndez**
Calle 4 con Carrera 94

■ **Comuna 19 - El Cedro**
Calle 8 con Carrera 32 Esquina.

■ **Comuna 20 - Siloé**
Carrera 52 # 2 - 00

■ **Comuna 21 - Desepaz**
Carrera 23 # 120 - 00

■ **Comuna 22 - La María, Pance**
Calle 24B # 123-133

Trámites y servicios
Escanee este código



Canales de atención
Escanee este código



Otras Ventanillas Únicas

- Subdirección de Catastro Municipal. Centro Administrativo Municipal, CAM. Avenida 2 Norte # 10 -70.
- Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente DAGMA. Avenida 5A Norte # 20N-08, Edificio Versalles.
- Secretaría de Vivienda Social y Hábitat. Avenida 5A Norte # 20N-08, Edificio Versalles.
- Secretaría del Deporte y la Recreación. Calle 9 # 37A - 01 barrio Eucarístico.
- Secretaría de Salud. Calle 4B # 36-00, barrio San Fernando.
- Secretaría de Cultura. Carrera 5 # 6-05, Centro Cultural de Cali.
- Secretaría de Movilidad. Carrera 3 # 56-90, barrio Salomia.
- Secretaría de Educación. Avenida 6 Norte # 13N-50, trámites y gestión de PQRS de la Secretaría de Educación.

Canales de atención No Presencial

Canal telefónico:

■ Línea **195. 602-8879020**, línea gratuita nacional **01 8000 222 195**
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m., en jornada continua.

Canales virtuales:

- Ventanilla Única Virtual a través de www.cali.gov.co.
- Correo institucional contactenos@cali.gov.co las 24 horas del día, todos los días de la semana.
- Correo electrónico atencionalusuarioensalud@cali.gov.co para PQRS, trámites y servicios de la Secretaría de Salud.
- Correo electrónico atencion.educacion@cali.edu.co para PQRS, trámites y servicios de la Secretaría de Educación.
- Correo electrónico notificacionesjudiciales@cali.gov.co para recepción de las notificaciones judiciales.
- Chat asistido, a través de www.cali.gov.co de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m., en jornada continua.

Canales de Atención Secretaría de Bienestar Social

- Casa Matria. Teléfonos: 6688250 - 310 516 27 60
casamatria@cali.gov.co
- Indígenas
mauricio.rivas.nie@cali.gov.co
- Familias en Acción. Teléfonos: 6607294 - 6689883
prog.familiaaccion@cali.gov.co
- Primera Infancia. Teléfono: 8965776
sub.primerainfancia@cali.gov.co
- Discapacidad. Teléfono: 8851326
prog.discapacidad@cali.gov.co
- Adulto Mayor. Teléfonos: 8900686 - 6680169
adulto.mayor@cali.gov.co
- Cali Afro. Teléfono: 314 584 14 55
programa.caliafro@cali.gov.co
- Jóvenes en Acción. Teléfono: 8964484
prog.jovenesaccion@cali.gov.co
- Juventud.
programa.juventud@cali.gov.co
- Cali Diversidad. Teléfono: 318 357 94 76
prog.calidiversidad@cali.gov.co
- Habitante de Calle.
habitantedecalle@cali.gov.co
- Víctimas del Conflicto. Teléfono: 8800126



@AlcaldiaDeCali



ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI