



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO.

La carta de trato digno, es un compendio de los derechos y deberes a que están sujetos tanto los ciudadanos como los servidores públicos. A través de esta disposición la Administración Departamental, se compromete a ofrecer un trato equitativo, diligente y respetuoso, garantizando de manera efectiva el reconocimiento de los derechos y deberes de conformidad con la Ley 1437 de 2011 *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*, Artículos 5, 6 y 7.

CONOZCA SUS DERECHOS COMO CIUDADANO:

- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Presentar peticiones en las Oficinas de Atención al Ciudadano o Archivo General de manera gratuita, en sus modalidades verbal o escrita, o por cualquier otro medio idóneo, como son los tecnológicos o electrónicos, disponibles en la Gobernación del Cauca, sin necesidad de apoderado.
- Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos del derecho de petición y de los trámites y servicios que la entidad ofrece de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, información que repose en los registros y archivos públicos, el estado de cualquier actuación o trámite en los términos previstos por la Constitución y las leyes. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado.
- Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.
- Recibir atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión de debilidad manifiesta, de conformidad con el Artículo 13 de la Constitución Política.
- Los niños, niñas 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.

- Exigir la confidencialidad de su información.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas (Contratistas).
- 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.
- Cualquier otro derecho que reconozca la Constitución y las leyes.

CONOZCA SUS DEBERES COMO CIUDADANO:

- Cumplir la Constitución Política y las Leyes.
- Actuar de acuerdo al principio de la buena fe, dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos.
- Evitar acciones que demoren los procesos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
- Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Mantener actualizada su información de contacto.



DEBERES DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL:

- Tratar de manera respetuosa a todas las personas y dar pronta atención.
- Garantizar la atención en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos y con un mínimo de cuarenta horas a la semana.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención establecido.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, facilitando un trato prioritario a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente la carta de trato digno al ciudadano, especificando los derechos y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por todos los canales disponibles.
- Garantizar la atención efectiva desde las Oficinas de Atención al Ciudadano y Archivo General.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones y facilitar el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Adecuar espacios para consultar expedientes y documentos, y brindar una atención cómoda y ordenada al ciudadano.
- Todos los demás que señalen la Constitución, la Ley y los reglamentos.



Gobernación del Cauca
Secretaría General

MEDIOS DISPONIBLES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:

Todo ciudadano en el territorio colombiano o en el exterior, puede acceder a información, orientación y trámites, a través de los canales de atención de nuestra entidad.

A continuación, la Gobernación del Cauca pone a disposición los canales de atención para que los ciudadanos presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar.

1. **Canal Telefónico:** A través de la línea telefónica 8320352 perteneciente a la Oficina de Atención al Ciudadano. La atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 pm a 5:30 pm.
2. **Canal virtual:** Pagina web: www.cauca.gov.co y correo electrónico: contactenos@cauca.gov.co
3. **Fax Server:** A través de la línea telefónica 8320352 perteneciente a la Oficina de Atención al Ciudadano. La atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 pm a 5:30 pm.
4. **Chat WEB:** Brinda atención mediante envío y recepción de mensajes a través del link: Skipe de la página web. El horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 11:00 m. y de 2:30 pm a 4:30 pm.
5. **Canal Presencial:**
 - **Ventanillas de radicación:** Se pueden radicar las peticiones escritas o verbales en las Oficinas de Atención al Ciudadano y Archivo General de la Gobernación del Cauca en horarios de: 8:00 am a 11:00 am y de 2:00 pm a 4:00 pm.

RECUERDE:

- Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención o cualquier otro medio idóneo aprobado por la Secretaría General y las Oficinas de Servicio de Atención al Ciudadano.
- Los trámites y servicios de la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano son GRATUITOS y NO requieren de INTERMEDIARIOS.

Oficina de Servicio de Atención al ciudadano
Calle 4 Carrera 7 Esquina – Popayán.
Tel: 8320352
www.cauca.gov.co
contactenos@cauca.gov.co





Gobernación del Cauca
Secretaría General

- Su derecho de petición debe contar con la siguiente información:
 - ✓ Nombre del servidor público o dependencia a quien se dirige.
 - ✓ Objeto de la petición de manera clara y concreta.
 - ✓ Describir las razones en que se soporta su solicitud.
 - ✓ Nombres y apellidos completos del solicitante. Recuerde incluir tipo y número de identificación de identidad.
 - ✓ Datos de contacto como dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia. Para mayor agilidad en el proceso puede adjuntar la dirección de su correo electrónico para dar respuesta a su petición.
 - ✓ La relación de documentos que acompañan su petición, revise que estos estén completos.
 - ✓ La firma del peticionario, cuando sea necesario (salvo que no sepa firmar se acepta huella digital).

Se suscribe en la ciudad de Popayán, a los 10 días de agosto de 2016.

Institucionalmente,


CARLOS ANDRES LOPEZ MUÑOZ
Secretario General


JOSE VICENTE MONTAÑO LOPEZ
Líder Proceso SAC

Proyectó:

José Vicente Montañon López – Líder Proceso SAC

Revisó:

Paola Vidales – Líder Gestión Organizacional
Felipe Peña – Jefe Oficina de Control Interno
Rafael Varona – Apoyo Jurídico Secretaría General