

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 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 en situación de 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 especiales.



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, de conformidad con lo previsto en el Numeral 5 del Artículo 7° de la Ley 1437 de 2011.
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. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.
7. Habilitar puntos de atención donde se garantice atención cómoda y ordenada el público, además de adecuar el espacio físico para la atención a personas con movilidad reducida.

@AlcaldiaDeCali | Alcaldía de Cali



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. Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el Artículo 84 de la Constitución Política.
6. Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
7. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
8. Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
9. No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
10. Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
11. Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
12. Dilatar y/o entrabar el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales y la correspondiente notificación.
13. No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.
14. No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
15. Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

Parágrafo: El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

Canales de Atención

Canal Presencial

- **Centro Administrativo Municipal - CAM**
  Avenida 2 Norte # 10-70, sótano 1, Oficina de Atención al Ciudadano.
  Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua

- **Centro de Administración Local Integrada (C.A.L.I.)**
  Ubicados en las siguientes comunas:

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

Comuna 2 - Vipasa
Avenida 3CN # 47AN – 18

Comuna 4 - Manzanares
Calle 44 # 1H - 44

Comuna 5 - La Rivera
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 14B # 41A-25

Comuna 15 - El Vallado
Carrera 41B con calle 50

Comuna 16 - Unión de Vivienda
Calle 38 con carrera 41H

Comuna 17 - Limonar
Calle 13B con carrera 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 con calle 2-00

Comuna 21 - Decepaz
Carrera 23 # 120-00

Ventanillas Únicas Externas

- 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
- Secretaría de Salud. Calle 4B # 36-00
- 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 PQRSD de la Secretaría de Educación.

Canales No Presenciales

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

Radicación en línea a través de **www.cali.gov.co** las 24 horas del día.

Correo institucional **contactenos@cali.gov.co** las 24 horas del día, todos los días de la semana.

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

Trámites y servicios
Escanea este código

Canales de atención
Escanea este código

Puro Corazón por Cali

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI