

EL CIUDADANO TIENE DERECHO A

- 1 Ser tratado con respeto, dignidad, igualdad e imparcialidad.
- 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 y conocer el estado de la solicitud o trámite presentado, así como también a obtener respuesta oportuna y eficaz dentro de los plazos establecidos por la ley.
- 3 Tener acceso a la información pública actualizada, salvo expresa reserva legal y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
- 4 Recibir orientación sobre los requisitos, costos y tiempos, entre otros, que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad.
- 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, grupos con enfoque diferencial étnicos (comunidades negras, afrocolombianos, raizales, palenqueros, pueblos indígenas y tribales), víctimas del conflicto armado y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, tal como lo dicta el artículo 13° de la Constitución Política.
- 7 Tratamiento de datos con confidencialidad.
- 8 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 9 Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.

COMO CIUDADANO CUMPLE TUS DEBERES



Cumplir la Constitución y las leyes.



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.



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



Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.



Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.



Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.



Tratar respetuosamente a los servidores públicos.



LEY 1437 de 2011 Art. 7 Núm. 5

Consulte el documento completo en la página web de la Entidad:

En la opción / Servicios de atención a la ciudadanía.

Estimados ciudadanos

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.



CANAL PRESENCIAL

DIRECCIÓN:

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

Horario de atención días hábiles:

Lunes a jueves:

De 7:30 a.m. a 12:30 p.m.
y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.

Viernes

De 7:30 a.m. a 12:30 p.m.
y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

Módulo de Atención al Ciudadano

Brinda información de manera personalizada sobre trámites y servicios que son competencia de la entidad

Horario de atención en jornada continua de acuerdo con el horario institucional establecido

Buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRSD Correo Postal

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, podrán ser presentadas vía correo postal o utilizando el buzón de sugerencias ubicado en el Módulo de Atención al Ciudadano, las cuales son radicadas en el Sistema de Administración de Documentos Electrónicos SADE con el fin de asegurar la trazabilidad

Ventanilla Única

Edificio Palacio de San Francisco Cali, Valle del Cauca
(Piso 1, Parte externa)

Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la Entidad.

Horario de atención en jornada continua de acuerdo con el horario institucional establecido



CANAL PRESENCIAL OFICINAS TERRITORIALES

Brindan información sobre trámites y servicios que son competencia de la oficina

TERRITORIAL DEL SUR:

SALVADOR RODRÍGUEZ MACHADO
srodriguez@valledelcauca.gov.co
- Jefe de Oficina Territorial Sur
(Cali, Candelaria, Florida, Jamundí,
La Cumbre, Palmira, Pradera, Yumbo)
Dirección: Atención presencial
Cll 9 # 17 47 Florida Valle
Celular: 3113928142

TERRITORIAL DEL CENTRO:

EVER ANTONIO VILLEGAS MORANTE
evillegas@valledelcauca.gov.co
- Jefe Oficina Territorial Centro - Tuluá
(Buglagrande, San Pedro, Tuluá,
Ríofrío, Andalucía y Trujillo)
Dirección: Atención presencial
Cll 28 #25-50 Tuluá - Valle
Celular: 3218511782

XIOMARA TASCÓN VIERA

xtascon@valledelcauca.gov.co
- Jefe Oficina Territorial Centro-Yotoco
(Yotoco, Calima, Vijes, Restrepo)
Atención telefónica
Celular: 3185167958

GUSTAVO ADOLFO

GALLEGO ARISTIZABAL
ggallego@valledelcauca.gov.co
- Jefe Oficina Territorial Centro-Ginebra
(Ginebra, Guacarí, El Cerrito y Buga)
Atención telefónica
Celular: 3185167958

TERRITORIAL PACÍFICO:

EDDY HARDANY CEDEÑO VELASCO
hcedeno@valledelcauca.gov.co
- Jefe Oficina Territorial pacífico
(Buenaventura - Dagua)
Dirección: Atención presencial
Cra. 7A #7-36 - Edificio Pacific Trade
Center - Local 106- Buenaventura
Celular: 3155858389

TERRITORIAL NORTE

MARTHA LUCÍA VÉLEZ MEJÍA
gerencianorte@valledelcauca.gov.co
mvelezm@valledelcauca.gov.co
- Jefe Oficina Territorial Norte Cartago
(Zarzal, Ulloa, Alcalá, Cartago)
Dirección: Atención presencial
Cra. 6 Calle 11 Esquina
Cartago - Valle
Celular: 3148185146

VÍCTOR ALFONSO ALVAREZ MEJÍA

valvarez@valledelcauca.gov.co
- Jefe Oficina Territorial Norte El Águila
(El Águila, Ansermanuevo, Argelia,
El Cairo, El Dovio, Versalles)
Atención telefónica
Celular: 3147212039

ALEXANDRA MOLINA DAVILA

amolina@valledelcauca.gov.co
- Jefe Oficina Territorial
Norte - Caicedonia
(Caicedonia, Sevilla)
Atención telefónica
Celular: 3164421260

EDWIN LOPEZ BOUZAS

elopez@valledelcauca.gov.co
- Jefe Oficina Territorial Norte
La Victoria
(La Victoria, Toro, La Unión)
Atención telefónica
Celular: 3182404698

FULVIO LEONARDO SOTO RUBIANO

flsoto@valledelcauca.gov.co
- Jefe Oficina Territorial Norte - Obando
(Obando, Roldanillo Bolívar)
Atención telefónica
Celular: 3182299172



CANAL TELEFÓNICO

LÍNEA FIJA 60 (2) 620 00 00

Horario de atención días hábiles:

Lunes a jueves:

De 7:30 a.m. a 12:30 p.m.
y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.

Viernes

De 7:30 a.m. a 12:30 p.m.
y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención, podrán recibir atención personalizada donde le brindarán información y cuando se requiera se contactará con los servidores públicos de acuerdo con su solicitud.



CANAL VIRTUAL

PORTAL WEB: www.valledelcauca.gov.co

- CORREO ELECTRÓNICO
contactenos@valledelcauca.gov.co

- SEDE ELECTRÓNICA
Radicación PQRSD

<https://tramites.valledelcauca.gov.co/login>

Consultar PQRSD
<https://www.valledelcauca.gov.co/publicaciones/60538/recepcion-de-solicitudes-pqrsd/>

Estos canales se encuentran activos las 24 horas, no obstante, consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles y según el horario de la Entidad.

- SITIO WEB

Podrá realizar solicitudes de información, radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias por actos de corrupción y/o conflicto de intereses, a las cuales les podrá anexar documentos.

En el menú de atención al ciudadano y con el radicado de Sede Electrónica, el ciudadano podrá verificar el estado de la solicitud mediante la opción de consulta.