



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

# CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

## ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI



La carta de trato digno al ciudadano, expedida por mandato legal, es un compendio de los derechos y deberes a que están sujetos tanto los ciudadanos como los servidores públicos. A través de este mandato la Administración Central Municipal de Santiago de Cali se compromete con todos los ciudadanos a ofrecer un trato equitativo, diligente y respetuoso, garantizando de manera efectiva el reconocimiento de los siguiente **derechos**:

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.

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.

---

Comprométete con tu ciudad

# CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

## ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI



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. A 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.

---

Comprométete con tu ciudad

# CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

## ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI



**Deberes de las personas.** 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. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

**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.

Comprométete con tu ciudad

# CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

## ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI



***Deberes de las autoridades en la atención al público.*** 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.
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, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.

# CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

## ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI



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 el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
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.

# CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

## ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI



***Prohibiciones.*** A las autoridades les queda especialmente prohibido:

1. Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias 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.

# CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

## ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI



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 o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.

# CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

## ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI



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. Entrabar la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
16. Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

# CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO



**La Administración Central Municipal de Santiago de Cali, ofrece a los ciudadanos diferentes canales de Atención para el ejercicio y garantía de sus derechos:**

## **PRESENCIAL**

✓ Oficina de Atención al Ciudadano (Sótano 1 CAM)

De lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm jornada continua

✓ Ventanillas de las dependencias externas.

✓ CENTROS DE ATENCION LOCAL INTEGRADA:

CALI 4 (Manzanares)

CALI 5 (La Rivera)

CALI 6 (Guauales)

CALI 7 (Alf. López)

CALI 8 (Américas)

CALI 9 (Aranjuez)

CALI 10 (Guabal)

CALI 15 (Vallado)

CALI 16 (La Unión)

CALI 17 (Limonar)

CALI 18 (Meléndez)

CALI 19 (El Cedro)

CALI 20 (Siloe)

CALI 21 (Desepez).

# CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO



## TELEFONICO

Línea 195 y línea 018000222195

De lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm jornada continua

## VIRTUAL

[http://www.cali.gov.co/publicaciones/canal\\_de\\_atencin\\_virtual\\_pub](http://www.cali.gov.co/publicaciones/canal_de_atencin_virtual_pub)

**CHAT ASISTIDO:** De lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm jornada continua

**WEB:** Todos los días, 24 horas

**CORREO INSTITUCIONAL** [contactenos@cali.gov.co](mailto:contactenos@cali.gov.co)