

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO



La Gobernación del Departamento del Cauca, se **compromete a ofrecer un trato equitativo, diligente y respetuoso, garantizando de manera efectiva el reconocimiento de los derechos y deberes a los que están sujetos tanto los ciudadanos como los servidores públicos** 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.

Como Ciudadano (a) cumple tus deberes:

-  **1.** Cumplir la constitución y las leyes.
-  **2.** Actuar de acuerdo con el principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.
-  **3.** Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
-  **4.** Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
-  **5.** Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio de atención al ciudadano.
-  **6.** Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
-  **7.** Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

Como Ciudadano (a) tienes derecho a:

-  **1.** Ser tratado con respeto y dignidad.
-  **2.** Presentar peticiones de manera verbal, por escrito u otros medios de comunicación sin necesidad de apoderados.
-  **3.** Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público; es decir, a través de la página web: www.cauca.gov.co
-  **4.** Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuales serán pagados por su cuenta.
-  **5.** Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.
-  **6.** 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.
-  **7.** 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.
-  **8.** Los niños, niñas, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes y adulto mayor tendrán prioridad en el turno.
-  **9.** Exigir la confidencialidad de su información.



Gobernación del
CAUCA

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

-  **10.** Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
-  **11.** 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.
-  **12.** Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Canales de atención:



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.

Telefónico: 310 546 4668

Sin necesidad de trasladarse al punto de atención o interponer un derecho de petición, se puede acceder a la misma información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Gobernación del Cauca.

Presencial

Edificio de la Gobernación del Cauca

-  *Calle 4a Carrera 7ª esquina de Popayán y en la sede del edificio de Infraestructura.*
-  *Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.*

Casa Santander de Quilichao

-  *Calle 7 # 6b-60 Barrio Santa Anita*

Casa de la Mujer, Bordo-Patía

-  *Barrio Limonar*

Virtual | Activo las 24 horas |

Para registrar su solicitud ingrese a la página web: www.cauca.gov.co dando clic en "Atención al Ciudadano", después ingrese al submenú "PQRSDF" o a través del correo electrónico contactenos@cauca.gov.co - sac@cauca.gov.co

Chat en línea

Aplicativo informativo que se encuentra en la página principal de la Gobernación del Cauca y permite al ciudadano interactuar con un funcionario de la entidad.

Redes sociales **@Gobcauca**



La Gobernación de Cauca, cuenta con funcionarios y servidores públicos capacitados, dispuestos a brindarle el servicio, orientación, atención y asistencia que requieran los ciudadanos de conformidad con los servicios y trámites de la Entidad.

