



# 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 acuden 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 al público, además de adecuar el espacio físico para la atención a personas con movilidad reducida.



## 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 entorpecer 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 solicitudes.
- 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:
- |  |   |  |
|--|---|--|
| ■ <b>Comuna 1 - Terrón Colorado</b><br>Calle 22 Oeste #4 A- 25 | ■ <b>Comuna 7 - Alfonso López</b><br>Calle 76 # 7G-34       | ■ <b>Comuna 16 - Unión de Vivienda</b><br>Calle 38 con carrera 41H |
| ■ <b>Comuna 2 - Vipasa</b><br>Avenida 3CN # 47AN - 18          | ■ <b>Comuna 8 - Las Américas</b><br>Calle 39 # 13 - 01      | ■ <b>Comuna 17 - Limonar</b><br>Calle 13B con carrera 64-00        |
| ■ <b>Comuna 4 - Manzanares</b><br>Calle 44 # 1H - 44           | ■ <b>Comuna 9 - Aranjuez</b><br>Carrera 16 # 15-79          | ■ <b>Comuna 18 - Meléndez</b><br>Calle 4 con carrera 94            |
| ■ <b>Comuna 5 - La Rivera</b><br>Carrera 1D # 65-00            | ■ <b>Comuna 10 - El Guabal</b><br>Calle 14B # 41A-25        | ■ <b>Comuna 19 - El Cedro</b><br>Calle 8 con carrera 32, esquina   |
| ■ <b>Comuna 6 - Los Guadales</b><br>Carrera 8N # 70A -16       | ■ <b>Comuna 15 - El Vallado</b><br>Carrera 41B con calle 50 | ■ <b>Comuna 20 - Siloé</b><br>Carrera 52 con calle 2-00            |
|  |   | ■ <b>Comuna 21 - Decepaz</b><br>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 Salomía.
- 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**
- Indígenas **mauricio.rivas.nie@cali.gov.co**
- Familias en Acción. Teléfonos: 6607294 - 6689883  
**prog.familiaaccion@cali.gov.co**
- Primera Infancia. Teléfono: 8965776  
**sub.primerainfancia@cali.gov.co**
- Discapacidad. Teléfono: 8851326  
**prog.discapacidad@cali.gov.co**
- Adulto Mayor. Teléfonos: 8900686 - 6680169  
**adulto.mayor@cali.gov.co**
- Cali Afro. Teléfono: 314 584 14 55  
**programa.caliafro@cali.gov.co**
- Jóvenes en Acción. Teléfono: 8964484  
**prog.jovenesaccion@cali.gov.co**
- Juventud. **programa.juventud@cali.gov.co**
- Cali Diversidad. Teléfono: 318 357 94 76  
**prog.calidiversidad@cali.gov.co**
- Habitante de Calle. **habitantedecalle@cali.gov.co**
- Víctimas del Conflicto. Teléfono: 8800126



**Trámites y servicios**  
Escanea este código



**Canales de atención**  
Escanea este código

