

125-24.06
Santiago de Cali,

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

Estimado ciudadano (a) s:

Para nuestra entidad la transparencia, el respeto y la honestidad son lo más importante; por ello conformamos un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir con las tareas institucionales conforme a lo establecido en el numeral 5° del artículo 7° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011, reformada mediante Ley 2080 de 2021).

La Contraloría Departamental del Valle – CDVC, expide la carta de trato digno al usuario, con el propósito de fortalecer los lazos de la administración con la ciudadanía y nos comprometemos a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente, por todos los canales de atención disponibles tanto, presenciales como virtuales y sin distinción alguna, garantizando sus derechos a:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los funcionarios de la CDVC el cumplimiento de sus responsabilidades.
2. Obtener información oportuna y orientación, acerca de los requisitos para la presentación de sus peticiones, conforme a las disposiciones legales exijan; así como para el ejercicio del control ciudadano en el marco del control fiscal.
3. Relacionarse con la Contraloría del Valle del Cauca, por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.
4. Identificarse ante la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, a través de medios de autenticación digital.
5. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo, que la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, ponga a su disposición y sin necesidad de apoderado.
6. Recibir respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para el efecto, respetando el orden de radicación ante la Contraloría Departamental del Valle del Cauca.



7. Conocer la información que reposa en los registros y archivos de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca y a solicitar copias a su costa, salvo aquellos documentos que tengan reserva legal.
8. Recibir atención especial y preferente a personas, con situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general, a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determinan el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia. Para tal efecto, los funcionarios y colaboradores de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.
9. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades a cargo de los servidores públicos de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca y de los objetos contractuales suscritos por la entidad.
10. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés y legitimidad para actuar, solicitar que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, al momento de decidir y recibir información sobre los resultados obtenidos y las decisiones tomadas.
11. Solicitar, por razones de seguridad personal o familiar, que se proteja su identidad al momento de presentar sus peticiones; siendo por tanto, responsabilidad de los funcionarios de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, proteger la identidad del peticionario, cuando así lo solicite.
12. Solicitar, por razones de seguridad personal o familiar, que las comunicaciones que profiera la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, con ocasión de la atención de sus peticiones se remitan de manera exclusiva a la dirección física o electrónica que indiquen.
13. Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las Leyes.

Así mismo, es importante divulgar, de conformidad con el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de las personas:

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 de la Contraloría Departamental del Valle.



Los canales de atención que la Contraloría Departamental del Valle del Cauca pone a disposición de la ciudadanía para el ejercicio y garantía de sus derechos son los siguientes:

| MEDIO | ESCENARIO | UBICACION | HORARIO DE ATENCION |
|------------|---|---|--|
| Presencial | Centro de Atención al Ciudadano y Control de la Información - CACCI – Buzón | Edificio Gobernación del Valle, Carrera 6 entre Calles 9 y 10, Piso 6º Ciudad: Santiago de Cali | Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 2:00 p.m. |
| | Conmutador | (57+2) 8822488 – 8881891 | Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 2:00 p.m. |
| Teléfono | Línea de atención al ciudadano | (57+2) 8800304 | Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 2:00 p.m. |
| | Fax | (57+2) 8831099 - 8854067 | Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 2:00 p.m. |
| | | | |
| Virtual | Sitio web | https://www.contraloriavalledelcauca.gov.co/ | Permanente |
| | Facebook | https://www.facebook.com/ContraloraValle | Permanente |
| | Buzón PQD | https://www.contraloriavalledelcauca.gov.co/formularios/updInfo/161193427933740/ | |
| | Sistema PQD | https://www.contraloriavalledelcauca.gov.co/feedback/338/quejas-denuncias-y-reclamos | Permanente |
| | Twitter | https://twitter.com/ContraloraValle | Permanente |
| | YouTube | https://www.youtube.com/channel/UCPBrjhavzZxg7NWPgumlWw | Permanente |
| | APP Valle Denuncia | https://www.contraloriavalledelcauca.gov.co/publicaciones/1355/ya-conoces-nuestra-app-valle-denuncia/ | Permanente |
| | Correo electrónico | contactenos@contraloriavalledelcauca.gov.co | Permanente |

Cordialmente,

Martha I. Gutiérrez

MARTHA ISABEL GUTIERREZ SEGURA
Directora Operativa de Participación Ciudadana

