

Página 1 de 8  <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>PARTICIPACION CIUDADANA</b>	PC-CO-002
	COMUNICACIONES VARIAS	Página 1 de 8 Revisión 2

# CARTA DEL TRATO DIGNO



**CONTRALORIA**  
Municipal de Bucaramanga

Control Fiscal con la  
Participación Ciudadana

 <p><b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga</p>	<b>PARTICIPACION CIUDADANA</b>	PC-CO-002
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 2 de 8      Revisión 2

## INTRODUCCION

Dada la importancia del ciudadano en el desarrollo de nuestra labor fiscalizadora, la Contraloría Municipal de Bucaramanga, como organismo de Control Fiscal Territorial encargado de vigilar los recursos públicos y naturales del Municipio de Bucaramanga, promueve una interacción directa con la comunidad, garantizando espacios para el ejercicio del derecho de petición.

Con ese propósito invitamos a los ciudadanos a acudir a nuestra entidad para presentar Peticiones, Quejas y Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), dentro del marco de nuestra competencia. Todas las solicitudes serán debidamente decepcionadas y tramitadas, asegurando un trato digno, equitativo, respetuoso, considerado y diligente, sin distinción alguna. Nuestro compromiso es ofrecer un servicio de calidad y oportunidad, a través de los canales institucionales dispuestos para tal fin.

En cumplimiento de lo establecido en el numero 5º artículo 7º de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo - CPACA.), la Contraloría Municipal de Bucaramanga, se compromete a brindar en todas sus actuaciones un trato igualitario, digno, respetuoso y eficiente, orientado a garantizar de manera efectiva el ejercicio de los derechos ciudadanos.

Con el objetivo de mejorar la atención y fortalecer los mecanismos de comunicación ciudadana, la Contraloría Municipal de Bucaramanga pone a disposición los siguientes canales:

**1. Atención presencial.**

Oficina de Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana, Ubicada en el edificio de la Alcaldía Municipal de Bucaramanga, Fase II 4º piso ( carrera 11 No. 34 – 52).

Horario de atención: 8:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 1:30 pm a 4:00 pm.

**2. Vía telefónica.**

A través del # telefónico 607-6971473

**3. Correo electrónico.**

Correo electrónico institucional [contactenos@contraloriabga.gov.co](mailto:contactenos@contraloriabga.gov.co) está habilitado las 24 horas del día para recibir solicitudes.

 <p><b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga</p>	<b>PARTICIPACION CIUDADANA</b>	PC-CO-002
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 3 de 8      Revisión 2

**Importante:** El trámite se realizará en días hábiles dentro de la jornada laboral. Si la petición es enviada durante fines de semana, días festivos o fuera del horario de atención, su radicación se efectuará el siguiente día hábil.

#### 4. Página web institucional

Ingresar a [www.contraloriabga.gov.co](http://www.contraloriabga.gov.co), sección Atención Ciudadana – Peticiones Quejas y Reclamos – SIA ATC Cartelera Virtual.

Así mismo en la parte inferior derecha de la página web encontrará el CHAT, donde podrá registrar la PQRSD, en cualquier momento.

#### 5. Atención verbal

Se encuentra habilitada la opción de presentar PQRSD de forma verbal, para ser diligenciada directamente por el ciudadano en las instalaciones de la entidad.

#### 6. Audiencias Públicas

Realizadas periódicamente con la comunidad, de acuerdo con el cronograma establecido por la Oficina de Participación Ciudadana.

### MODALIDADES Y TÉRMINOS DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

- **Requerimiento:** Se refiere a las quejas, denuncias, y derechos de petición que presentan los ciudadanos en la Contraloría Municipal de Bucaramanga para ser tramitados.
- **Derecho de Petición:** Es el derecho y la garantía constitucional que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes y formular solicitudes respetuosas, bien sea en forma verbal o escrita, o solicitar copias de documentos no sujetos de reserva, y obtener una pronta y completa respuesta de fondo, en los términos previstos en la ley, mediante comunicación expresa de la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el Derecho de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Podrá presentarse verbalmente o por escrito y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.
- **Derecho de Petición de Interés General:** Es aquel, cuya finalidad se contrae a motivos, intereses o propósitos que aluden a una cierta colectividad o grupo de personas, en cuyo nombre actúa alguien para dirigirse al destinario de la petición. Término de respuesta: quince (15) días hábiles siguientes a su

 <p><b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga</p>	<b>PARTICIPACION CIUDADANA</b>	<b>PC-CO-002</b>
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 4 de 8      Revisión 2

recepción.

- **Derecho de Petición de Interés Particular:** Es aquel mediante el cual cualquier persona, por si o por intermedio de apoderado, solicita de la entidad la resolución de una petición encaminada al reconocimiento o reclamo de un derecho o interés particular, de conveniencia personal o subjetiva. Término para resolver: quince (15) días hábiles siguientes a su radicación.
- **Derecho de Petición de Información:** Es la averiguación jurídica o administrativa de un hecho que corresponda a la misión, naturaleza y fines de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, así como la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposan en los archivos de la entidad, ciñéndose para estos efectos a los respectivos presupuestos de ley, en materia de reserva de documentos. Término para resolver: diez (10) días siguientes a su radicación.
- **Formulación de Consulta y/o Concepto:** Es la solicitud de pronunciamiento sobre el parecer o dictamen de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, en relación con un hecho o asunto de su competencia. Término para resolver: treinta (30) días siguientes a su recepción.
- **Denuncia:** Es el mecanismo mediante el cual cualquier persona, notifica o da aviso en forma verbal o escrita, a la Contraloría Municipal de Bucaramanga, de hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular, o un eventual detrimento de los bienes o fondos del municipio o entidades descentralizadas municipales, o una indebida gestión fiscal, bien sea por parte de un servidor público o de un particular que administre dichos fondos o bienes. Término para resolver: diez (10) días siguientes a su radicación.
- **Queja:** Es la acción para dar a conocer a la Contraloría Municipal de Bucaramanga, una situación irregular en el funcionamiento de los servicios a su cargo, presentada directamente por la persona o sujeto pasivo que se considera afectado por la conducta o infracción del servidor público, y que se encuentra relacionada con la prestación inadecuada del servicio o ejercicio irregular del cargo o de las funciones propias del servidor, o de los servicios inherentes a la misión de la entidad, y que comprometen la moralidad de la administración. En todos aquellos casos en que la conducta del servidor público, que es puesta en conocimiento de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, pueda ser configurada de falta de carácter disciplinario, se le dará la denominación de queja. Término para resolver: quince (15) días

 <p>Página 5 de 8</p> <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>PARTICIPACION CIUDADANA</b>	PC-CO-002
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 5 de 8 Revisión 2

hábiles siguientes a su recepción.

- **Anónimo:** Es el requerimiento verbal o escrita, que una persona presenta en forma respetuosa, ante la Contraloría Municipal de Bucaramanga, haciendo uso del derecho a proteger su identidad.
- **Certificación:** De conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, son aquellos actos por medio de los cuales el jefe de una oficina pública, da fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan surtido bajo su competencia.
- **Solicitud de Congresista:** Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso.
- **Sugerencias:** Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Derecho de Petición entre Autoridades:** Son aquellos que se formulan entre autoridades. Término para resolver: no mayor a diez (10) días.

#### ATRIBUTOS IMPORTANTES PARA EL BUEN SERVICIO

El ciudadano es nuestro cliente principal y contribuye al buen desempeño misional en beneficio de nuestra ciudad y el fortalecimiento del control fiscal, por tanto la Contraloría Municipal de Bucaramanga cuenta con personal calificado y profesional dispuestos a brindar la mejor atención, aplicando los atributos del buen servicio.

- **Respetuoso.** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- **Amable.** El trato debe ser cortes pero también sincero
- **Confiable.** En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- **Empático.** El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar

 <p><b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga</p>	<b>PARTICIPACION CIUDADANA</b>	PC-CO-002
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 6 de 8      Revisión 2

- **Incluyente.** Servicio de calidad para todos los usuarios sin distingos, ni discriminaciones.
- **Oportuno.** Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- **Efectivo.** Debe resolver lo solicitado

Igualmente los funcionarios de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, aplicamos los valores organizacionales que hacen parte de nuestro sistema de gestión. Trabajo en equipo; Información oportuna; Gestión de resultados; Respeto por el debido proceso; Mejoramiento de los procesos; Independencia; Objetividad; Participación Activa por la sociedad.

#### DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES

De conformidad con lo estipulado en el artículo 5º y 6º del Capítulo II de la Ley 1437 de 2011, los siguientes son los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades:

**Derechos de las personas ante las autoridades.** En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

- Presentar peticiones respetuosas en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- Exigir el cumplimiento de la Resolución No 00045 del 22 de marzo de 2022, “ Por la cual se modifica la Resolución No 000239 del 17 de diciembre de 2018 y se reglamenta el trámite de las distintas modalidades de atención al público, quejas, reclamos, sugerencia y peticiones presentadas ante la Contraloría Municipal de Bucaramanga”
- Recibir atención personalizada y telefónica durante los días laborales.
- Recibir atención a los requerimientos de los ciudadanos que se presentan vía telefónica, presencial, en audiencias públicas programadas y medios electrónicos dispuestos por la Contraloría Municipal de Bucaramanga dentro de los términos establecidos por la Ley.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa de los respectivos documentos.

 <p><b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga</p>	<b>PARTICIPACION CIUDADANA</b>	PC-CO-002
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 7 de 8      Revisión 2

- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 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 de Colombia.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios que prestan sus servicios en la Contraloría Municipal de Bucaramanga.
- 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. Al igual, a recibir la información sobre el resultado obtenido y la decisión tomada.
- Tener a disposición el Sistema Integral de Auditoría de Atención al Ciudadano SIA - ATC como medio para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias de manera virtual y del cual puede hacer seguimiento en tiempo real.
- Solicitar, por razones de seguridad personal o familiar, que se proteja su identidad; por este motivo el sistema de registro de PQRSD (SIA - ATC) no guardarla la dirección IP desde la cual acceden a la plataforma; en el caso de las peticiones presentadas en forma física o verbal, es responsabilidad de los funcionarios de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, proteger la identidad del peticionario, cuando así lo solicite.
- Solicitar, por razones de seguridad personal o familiar, que las comunicaciones que profiera la Contraloría Municipal de Bucaramanga con ocasión de la atención de sus peticiones, se remitan de manera exclusiva a la dirección física o electrónica que indiquen.

 <p><b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga</p>	<b>PARTICIPACION CIUDADANA</b>	PC-CO-002
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página <b>8</b> de <b>8</b> Revisión 2

- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes Colombianas.

**Deberes de las personas.**

- Acatar la Constitución y las leyes.
- 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.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.