

## CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

La Contraloría Distrital de Buenaventura es un órgano de control del nivel distrital, encargado de ejercer, en representación de la comunidad, el control fiscal a la administración y a los particulares que manejen fondos o bienes públicos del Distrito de Buenaventura.

Es nuestro compromiso brindarles un trato digno, considerado y respetuoso facilitando los canales de comunicación para que puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre presuntos manejos irregulares de los recursos públicos y sobre nuestro actuar como Entidad.

La Contraloría Distrital de Buenaventura expide la carta de trato digno al usuario, con el propósito de mejorar la interacción con la comunidad y garantizar los derechos constitucionales de los ciudadanos de conformidad con lo establecido en el Numeral 5 del Artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

### 2. DERECHOS Y DEBERES

En cumplimiento de lo establecido por el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, La Contraloría Distrital de Buenaventura, expide la Carta de trato digno al usuario, con el propósito de fortalecer la interacción de la Entidad con la ciudadanía y nos comprometemos a garantizar los siguientes derechos de las personas:

## **Derechos de las Personas ante las Autoridades**

Para nosotros lo más importante es garantizar de manera efectiva y cierta el ejercicio de los siguientes derechos:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
2. 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.
3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de 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 de la Entidad, en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
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 funcionarios que presten sus servicios en la Contraloría Distrital de Buenaventura.
8. 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.

9. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

### **Deberes de las Personas ante las Autoridades**

Contribuye a una buena prestación de nuestros trámites y servicios, el que ustedes conozcan y practiquen sus deberes, tales como:

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.

### **Deberes de las Autoridades en la Atención al Público**

Dentro de los deberes que tienen las autoridades con relación a la atención al público se encuentran:

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.
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.
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.

### **Deberes de las Autoridades con relación a la Información al Público.**

Igualmente, dentro del deber que tienen las autoridades de informar al público, se encuentra que se deberán mantener a disposición de toda

persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

1. Las normas básicas que determinan su competencia.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
8. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.

**Prohibiciones de las Autoridades 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.
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 entrabar el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
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.

### **III. MEDIOS QUE GARANTIZAN LA EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS.**

Es pertinente señalar que en la Contraloría Distrital de Buenaventura contamos con personas capacitadas y dispuestas a brindarle un servicio que cumpla con sus expectativas frente a los servicios y trámites en la Entidad, para lo cual pone a disposición de la ciudadanía para el ejercicio y garantía de sus derechos los siguientes medios:

#### **Canales de Atención**

**Presenciales:** Son espacios en los cuales el ciudadano tiene interacción directa con representantes de la Entidad en tiempo real entre los que se encuentran:

**Atención Presencial en las oficinas:** La Contraloría Distrital de Buenaventura cuenta con puntos de atención en la Sede Central con fácil acceso y movilidad de los ciudadanos por encontrarse en el centro de la ciudad, y cuenta con ventanillas única de atención, la Contraloría Distrital se encuentran ubicada en la Cra 3 calle 2 N 3-04 Edificio CAD piso 7.

Subsede donde funciona una oficina de responsabilidad fiscal y el archivo central de la entidad, en la calle 3ra N° 3-83 edificio Félix Alomía oficina 401-402 teléfono 2419027.

**Buzón:** Este canal de comunicación permite que los ciudadanos que visitan la entidad depositen sus PQRDS, relacionados con los temas relacionados con la gestión fiscal de los sujetos y puntos de control referente a la gestión fiscal, así como las quejas hacia los funcionarios de nuestra entidad, con el fin de dar solución a los malos comportamiento que se puedan producir al interior de la entidad.

**Atención Telefónica:** La Contraloría Distrital de Buenaventura, dispone de un PBX al cual los ciudadanos en el Distrito de Buenaventura y todo el territorio nacional se pueden comunicar a través de la línea 24-16224. El ciudadano podrá comunicarse de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm.

La atención telefónica tiene un tiempo de espera no mayor a 5 segundos siempre y cuando la línea no esté ocupada y un tiempo de respuesta no mayor a 5 minutos cuando se escalan inquietudes a las áreas encargadas. Los tiempos de respuesta dependen del tipo de solicitud realizada por el usuario o entidad.

**Atención por medio escrito:** Todo ciudadano podrá radicar sus oficios y derechos de petición en la ventanilla única de la entidad donde se le hará su respectivo registro, en los horarios de oficina previstos.



Usted podrá realizar seguimiento a su petición con el número de radicado a través de los distintos canales de comunicación establecidos en la entidad

**Atención Verbal:** Los requerimientos podrán presentarse verbalmente, para lo cual la entidad dejará constancia escrita y a través de cualquier otro medio idóneo de comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales del CPACA.

**Atención Virtual:** La Contraloría Distrital de Buenaventura en aras de establecer acercamiento entre los ciudadanos ha puesto a su disposición página web [www.contraloriabuenaventura.gov.co](http://www.contraloriabuenaventura.gov.co), en la cual se podrá consultar cualquier tipo de información referente a los trámites y servicios ofertados; además de la información publicada, cuenta con vínculos para los siguientes espacios de participación virtual:

### **Correo postal**

Envíe sus denuncias y demás solicitudes a la Cra 3 calle 2 N 3-04 Edificio CAD piso 7, dirigidas a la Contraloría Distrital de Buenaventura

### **Radicación de PQRS:**

Los ciudadanos pueden radicar y hacer seguimiento de sus peticiones, quejas y reclamos tanto personal, por medio de correo electrónico o a través de la página web [www.contraloriabuenaventura.gov.co](http://www.contraloriabuenaventura.gov.co), en el link PQR: <http://www.contraloriabuenaventura.gov.co/participacion-ciudadana/pqrs>. En este mismo link, se puede hacer seguimiento a cualquier petición registrada.

**Redes Sociales:** La Contraloría Distrital de Buenaventura cuenta con los siguientes espacios en las principales redes sociales:

Facebook: <https://es-es.facebook.com/public/Contraloria-Distrital-de-Buenaventura>

Twitter: <https://twitter.com/contradbtura?lang=es>

YouTube:

<https://www.youtube.com/channel/UC0YhUJHbtMXRJFp3fQhOmVw>

A través de estas redes sociales, los ciudadanos y partes interesadas podrán opinar y dar a conocer cualquier tipo de información y eventos que la Contraloría Distrital de Buenaventura ofrece a sus usuarios.

Respetados usuarios, les invito a utilizar los diversos canales dispuestos por la Contraloría Distrital de Buenaventura para brindarles servicios en forma ágil, oportuna, eficiente y pertinente.

Cordialmente,

**VIVIANA GONZALEZ VIVAS**  
Contralora Distrital (e)