

# CARTA DE TRATO DIGNO 2024



La Contraloría General del Departamento del Chocó da prioridad a la participación ciudadana en el control fiscal como una estrategia para un mejor uso de los recursos públicos, enfocándose así en tener una comunidad informada y vinculada en la gestión, por tal razón pone a disposición de las partes interesadas, los diferentes canales de atención al ciudadano que les permita de manera ágil y segura realizar los trámites relacionados con la radicación de Peticiones, Quejas, Denuncias y/o consultas que dan cuenta de presuntas irregularidades que ocasionan un posible detrimento patrimonial.




## MEDIOS QUE GARANTIZAN LA EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

Es pertinente señalar que en la Contraloría Departamental del Chocó contamos con personal capacitado y dispuesto a brindar un servicio idóneo 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:

<b>Atención Presencial</b>	Para recibir orientación y presentar sus denuncias y solicitudes, puede acercarse a las instalaciones de la Contraloría General del Departamento del Chocó, carrera 7 24 - 25 de lunes a viernes de 8:00 a.m a 11:00 am y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
<b>Atención Telefónica</b>	Llamando al (4) 6711334 en Quibdó - Chocó
<b>Medio Escrito</b>	Usted puede solicitar información, presentar inquietudes, derechos de petición, quejas o reclamos, mediante comunicación escrita que podrá ser radicada en las instalaciones de la Contraloría General del Departamento del Chocó, carrera 7 24 - 25 de lunes a viernes de 8:00 a.m a 11:00 am y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
<b>Atención Virtual</b>	Ingresando a la página web <a href="http://www.contraloria-choco.gov.co">www.contraloria-choco.gov.co</a> y dando pulsando en la sesión "PQRD" ubicado en la sección derecha de la misma, podrá realizar sus <b>peticiones, quejas y denuncias</b> , diligenciando el formato de PQRD, o enviando su inquietud a través del correo electrónico <a href="mailto:participacionciudadana@contraloria-choco.gov.co">participacionciudadana@contraloria-choco.gov.co</a>

# CARTA DE TRATO DIGNO 2024

## MEDIOS QUE GARANTIZAN LA EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

Correo electrónico	Despacho	<a href="mailto:contactenos@contraloria-choco.gov.co">contactenos@contraloria-choco.gov.co</a>
	Participación Ciudadana	<a href="mailto:participacionciudadana@contraloria-choco.gov.co">participacionciudadana@contraloria-choco.gov.co</a>
	Control fiscal	<a href="mailto:controlfiscal@contraloria-choco.gov.co">controlfiscal@contraloria-choco.gov.co</a>
	Responsabilidad fiscal	<a href="mailto:responsabilidadfiscal@contraloria-choco.gov.co">responsabilidadfiscal@contraloria-choco.gov.co</a>
	Administrativa y financiera	<a href="mailto:administrativa@contraloria-choco.gov.co">administrativa@contraloria-choco.gov.co</a>
	Secretaria general	<a href="mailto:secretariageneral@contraloria-choco.gov.co">secretariageneral@contraloria-choco.gov.co</a>
	Control Interno	<a href="mailto:controlintern@contraloria-choco.gov.co">controlintern@contraloria-choco.gov.co</a>
Redes Sociales	   <p><b>Facebook</b>      <b>Twitter</b>      <b>You Tube</b></p>	
Sistema de PQRD	<p><a href="http://pqrsd.contraloria-choco.gov.co/upload/open.php">http://pqrsd.contraloria-choco.gov.co/upload/open.php</a></p>	
Móvil App	<p>El aplicativo móvil de la Contraloría General del Departamento del Chocó al cual podrá acceder a través del siguiente link: <a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=co.gov.contraloria_choco.contraloriadepartamentaldelchoco">https://play.google.com/store/apps/details?id=co.gov.contraloria_choco.contraloriadepartamentaldelchoco</a> , o ingresando a Play store desde celulares android</p> <p>Por este se reciben Peticiones, Quejas, Reclamos y denuncias y se puede realizar seguimiento a las mismas.</p>	

# CARTA DE TRATO DIGNO 2024



## 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:

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a su dignidad.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en la Ley.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuación o trámite y obtener copias, a su costa de los respectivos documentos.
- 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.
- 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.
- 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.
- Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

## Deberes de las Personas ante las Autoridades

- 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.
- 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.

# **CARTA DE TRATO DIGNO 2024**



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

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- 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.
- Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- Tramitar las peticiones que lleguen vía de mena escrita, verbales o por medios electrónicos.
- Atribuir a las diferentes dependencias la función de atender y dar orientación al público.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

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

- Las normas básicas que determinan su competencia.
- Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
- Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
- Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
- Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
- 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.
- La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
- En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.

# **CARTA DE TRATO DIGNO 2024**



## **TÉRMINOS PARA RESOLVER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

La Contraloría General del Departamento del Chocó atenderá las distintas modalidades de PQRD de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, modificada por el artículo primero de la Ley 1755 de 2015 y artículo 70 de la Ley 1757 de 2015, que de manera general establecen los siguientes términos:

- Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
- Petición de copias: 10 días hábiles
- Derecho de petición, Quejas, Reclamos: 30 días hábiles
- Denuncias: 6 meses posteriores a su recepción
- Traslado por competencia: 5 días hábiles
- Peticiones de información 10 días hábiles

**Quibdó, Enero de 2024**