

# CARTA DE TRATO DIGNO 2020



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, calle 27 N° 6 - 40 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, calle 27 N° 6 - 40 de lunes a viernes de 8:00 a.m a 12 m y de 2:00 p.m. a 6:00 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 2020



## 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 2020**

## **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.