

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>CIM-CO-00</b>	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 1 de 2	Revisión 1

## **CARTA DE TRATO DIGNO A LOS USUARIOS**

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 5° artículo 7° de la Ley 1437 de 2011 C.P.A.C.A., la CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA se compromete con los ciudadanos a que en cada una de las actuaciones presentadas ante nuestra entidad, se les brindará un trato digno, equitativo, igualitario, considerado, diligente, respetuosos y orientado a garantizar de manera efectiva y cierta, el ejercicio de los siguientes derechos:

- Presentar peticiones respetuosas de manera verbal, virtual, escrita o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- Exigir el cumplimiento de la Resolución 00239 del 2018, por medio de la cual se reglamenta la atención al Derecho de Petición, las Quejas y las Reclamaciones de competencia de 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 fax, telefónica, presencial y por los 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.
- Ser tratado con respeto y consideración, conforme a la dignidad de la persona sin distinción alguna.
- Recibir atención especial, prioritaria y preferente, si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecidos en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y contratistas que prestan sus servicios en la Contraloría Municipal de Bucaramanga.

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>CIM-CO-00</b>	
	<b>COMUNICACIONES VARIAS</b>	Página 2 de 2	Revisión 1

- Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa, en la cual tenga interés y legitimidad para actuar, o 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 que puede hacer seguimiento en tiempo real de su PQRS.
- Solicitar, por razones de seguridad personal o familiar, que se proteja su identidad; por este motivo el sistema de registro de peticiones (SIA-ATC) no guarda 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.
- Solicitar, por razones de seguridad personal o familiar, que la Contraloría Municipal de Bucaramanga ponga en conocimiento de las autoridades competentes sus condiciones de amenaza o riesgo para que ellas intervengan en la protección de su integridad física.
- Todas las demás reconocidas en la Constitución y en las Leyes Colombianas.

La Contraloría Municipal de Bucaramanga, pone a disposición de los ciudadanos para el ejercicio y garantía de sus derechos los siguientes medios:

- ✓ Web: [www.contraloriabga.gov.co](http://www.contraloriabga.gov.co).
- ✓ Email: [contactenos@contraloriabga.gov.co](mailto:contactenos@contraloriabga.gov.co)
- ✓ Chat: Lunes a viernes. Horario de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 a 4:00 pm
- ✓ Correspondencia: Carrera 11 N° 34 – 52, Fase II, Piso 4.
- ✓ Conmutador: 6522777 / 6303777

**Bucaramanga, Marzo de 2022**