

## CARTA DE TRATO DIGNO A LOS USUARIOS

La CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5° artículo 7° de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), se compromete con los ciudadanos a que en cada una de las actuaciones presentadas ante nuestra entidad, se les brindara 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, escrita o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- Exigir el cumplimiento de la Resolución 00265 del 2016, 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 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.
- 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.
- 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:

- [www.contraloriabga.gov.co](http://www.contraloriabga.gov.co).
- [Contactenos@contraloriabga.gov.co](mailto:Contactenos@contraloriabga.gov.co)
- Chat de lunes a viernes. Horario de 7 a 12 y de 13 a 16 horas.
- Correspondencia: Carrera 11 N° 34-52 Fase II Piso 4
- Conmutador: 6522777 / 6303777