



CARTA DEL BUEN TRATO AL CIUDADANO

Para nosotros, la transparencia, el respeto y la honestidad son los pilares fundamentales de la democracia; por ellos forjamos un equipo competente, confiable y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales.

En cumplimiento a lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -ley 1437 de 2011, artículo 7 numeral 5-, la Contraloría Departamental de Bolívar expide la presente CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO con el propósito de fortalecer la interacción de la entidad con la ciudadanía, la rendición de cuentas permanente y nos comprometemos a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, garantizando sus derechos a:

Conocer los derechos y deberes que tiene como usuario de los servicios de la Contraloría Departamental de Bolívar.

Recibir una atención con calidad prestada por un equipo altamente preparado y comprometido.

Recibir un trato digno y amable; que respete sus creencias, costumbres y opiniones.

Mantener una comunicación clara con el personal que lo atiende.

A que se le garantice un manejo confidencial de toda la información que reciba o genere la entidad durante su proceso de atención.

Recibir toda la información necesaria sobre trámites, servicios y demás aspectos administrativos para facilitar su proceso de atención.

Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.



Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

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 alegatos 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 reconozca la Constitución y las leyes.

De conformidad con lo establecido en el artículo 6º de la Ley 1437 de 2011, son deberes de los ciudadanos:

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.

MEDIOS DISPONIBLES PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS.

SEDE ADMINISTRATIVA: El punto de atención presencial de la Contraloría Departamental de Bolívar es: Centro Calle Gastelbondo N° 2 - 67.



HORARIO DE ATENCIÓN: La Contraloría Departamental de Bolívar atiende de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

OTROS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: Los ciudadanos también podrán realizar sus consultas a través de los siguientes canales de contacto:

TELEFÓNICO: TEL: (57-5) 664 43 68 / 69 | FAX: (57-5) 664 43 68

VIRTUALES: E mail: contraloria@contraloriadebolivar.gov.co

Original Firmado

ORLANDO AYOLA MANJARRES
Contralor Departamental de Bolívar