CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

La Contraloría General de Santiago de Cali es un órgano de control del Estado encargado de ejercer, en representación de la comunidad el control fiscal a la administración y a los particulares que manejen fondos o bienes de la Nación.

Es nuestro compromiso brindarles un trato digno, considerado y respetuoso facilitando los canales de comunicación para que puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre presuntos manejos irregulares de los recursos púbicos y sobre nuestro actuar como Entidad.

La Contraloría General de Santiago de Cali, expide la carta de trato digno al usuario, con el propósito de mejorar la interacción con la comunidad y garantizar los derechos constitucionales de los ciudadanos de conformidad con lo establecido en el Numeral 5 del Artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

DERECHOS Y DEBERES

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:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. 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.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A 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.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Deberes de las Personas ante las Autoridades. Contribuye a una buena prestación de nuestros trámites y servicios, el que ustedes conozcan y practiquen sus deberes, tales como:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. 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.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. 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.

Deberes de las Autoridades en la Atención al Público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. 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.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5o de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código.

7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos. “Control Somos Todos” Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX:6442000 Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos. Deberes de las Autoridades con relación a la Información al Público.

Igualmente, dentro del deber que tienen las autoridades de informar al público, se encuentra que se deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

1. Las normas básicas que determinan su competencia.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
6. 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.
7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
8. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público.
   En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.

PARÁGRAFO. Para obtener estas informaciones en ningún caso se requerirá la presencia del interesado. Prohibiciones de las Autoridades. A las autoridades les queda especialmente prohibido:

1. Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
2. Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir

al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.

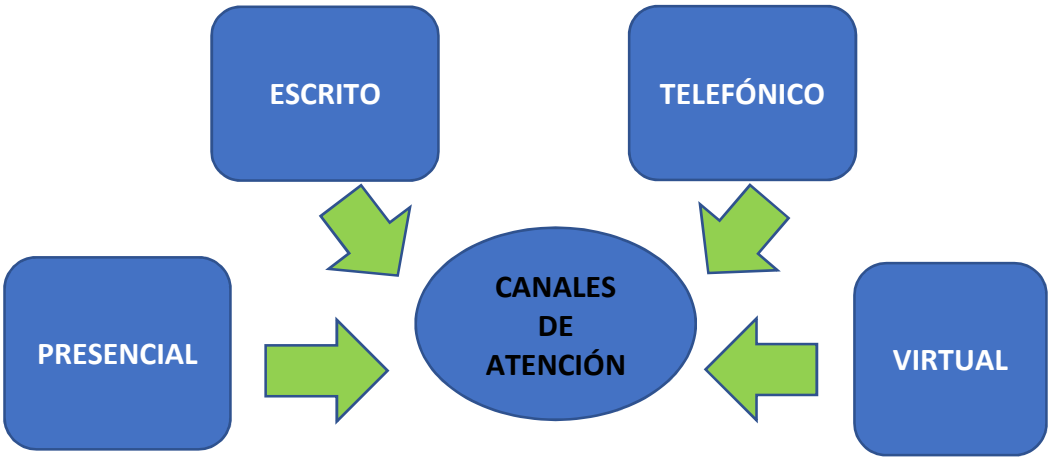
3. Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
4. Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
5. Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política. “Control Somos Todos” Centro Administrativo Municipal – CAM Piso 7 PBX:6442000 Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co
6. Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
7. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
8. Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
9. No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
10. Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
11. Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
12. Dilatar o entrabar el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
13. No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.
14. No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
15. Entrabar la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
16. Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

CANALES DE ATENCIÓN

La Contraloría General de Santiago de Cali, ha establecido el Protocolo de Atención y de Servicio al Ciudadano, donde ha establecido los canales de atención dispuestos para fortalecer la gestión del servicio con enfoque diferencial e incluyente, para mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos, en el ejercicio del control fiscal, desde el control social participativo.

Es pertinente señalar que en la Contraloría General de Santiago de Cali contamos

con personas capacitadas y dispuestas a brindarle un servicio 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 canales:



Canal Presencial

Es el contacto personalizado entre los servidores de la Contraloría General de Santiago de Cali y los ciudadanos para atender sus solicitudes, así: Al acceden a las instalaciones físicas o a la Ventanilla Única ubicada en el Centro Administrativo CAM piso 7º, Torre Alcaldía o en la sede ubicada en el Edificio Fuente Versalles pisos 5 y 7, de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5: 30 p.m.

A través de los diferentes eventos y actividades de promoción como: audiencias ciudadanas, audiencias públicas, foros, capacitaciones, visitas fiscales entre otros.

Para recibir orientación y presentar sus denuncias y solicitudes de manera presencial Canal Escrito – Correspondencia – Ventanilla Única Compuesto por el correo físico o postal, el correo electrónico institucional, el fax, el buzón de sugerencias y el formulario electrónico dispuesto en el portal web de la Contraloría.

Correo Postal

CAM Torre Alcaldía piso 7º. Correo electrónico:
participaciudadano@contraloriacali.gov.co

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 de Santiago de Cali – Recepción de Correspondencia en la Ventanilla Única, en el Centro Administrativo Municipal - CAM, piso 7.

Envíe sus denuncias y demás solicitudes al Edificio Centro Administrativo Municipal CAM Piso 7, Santiago de Cali, dirigidas a la Contraloría General de Santiago de Cali - Oficina de Control Fiscal Participativo, o al despacho del Contralor.

• Sede Principal: Edificio Centro Administrativo Municipal CAM - Piso 7
• Sede Satélite: Edificio Fuente de Versalles - Avenida 5AN No. 20-08 Piso 5 y 7 Cali - Valle del Cauca.

Canal Telefónico

Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin. (57) (602) 6442000, Fax: (57) (602) 8856390, Línea gratuita: 018000 220098.

Canal Virtual

Los canales virtuales de la Contraloría General de Santiago de Cali donde la ciudadanía puede realizar sus peticiones, queja, reclamos y denuncias ciudadanas:

- **Página web:** www.contraloriacali.gov.co

  Ingresando a la página web en la sección “Haga su derecho de Petición (SIPAC)”, a continuación seleccionar la opción “Ingresar Requerimiento”.

- **Correo electrónico:** participaciudadano@contraloriacali.gov.co.

- **Redes sociales:** Twitter: @ContraloriaCali
  Facebook: Contraloría Cali
  Instagram: contraloriacali

Descripción de canales de atención y servicio				
CANAL	**MEDIO**	**UBICACION**	**HORARIO DE ATENCIÓN**	**DESCRIPCIÓN**
Atención Presencial	Atención Personal	Centro Administrativo Municipal CAM Avenida 2 norte No. 10-70 Piso 7	Lunes a viernes mañana 7:30 a.m. a 12:30 pm Tarde	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con

Descripción de canales de atención y servicio				
CANAL	**MEDIO**	**UBICACION**	**HORARIO DE ATENCIÓN**	**DESCRIPCIÓN**
		Sede Edificio Fuente de Versalles Avenida 5 A Norte No. 20N-08	1:30 pm a 5:30 pm.	servidores de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
Atención Telefónica	Línea gratuita nacional	Línea gratuita 01-8000-22098	Lunes a viernes mañana 7:30 a.m. a 12:30 pm Tarde 1:30 pm a 5:30 pm.	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la CGSC.
	Línea Telefónica	(602) 644 20 00		
Atención Virtual	Página Web	www.contraloriacali.gov.co	Disponibilidad 24 horas -los requerimientos solicitados se direccionan a la página web para su radicación y posterior trámite	Esta dispuesto para fortalecer la imagen institucional de la entidad, relacionarse de una manera más ágil con el ciudadano y posicionar a la entidad.
	Redes sociales	Twitter: @Contraloriacali Facebook: Contraloría Cali Instagram: contraloriacali		
Atención Correspondencia Ventanilla Única	Buzón de Sugerencias	Centro Administrativo Municipal (CAM) Avenida 2 Norte #10 – 70, Piso 7.	Lunes a viernes mañana 7:30 a.m. a 12:30 pm Tarde 1:30 pm a 5:30 pm.	Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios de la CGSC.
	Correo postal y certificado			Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la CGSC.