

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
NTC ISO 9001:2015	CARTA AL TRATO DIGNO	PÁGINA 1 DE 3	

Enero 2 de 2019

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

La Contraloría Municipal de Barrancabermeja, ejerce el control fiscal, posterior y selectivo a quienes manejen o administren recursos o bienes públicos del municipio; para propender por el buen uso de estos y mejorar así la calidad de vida de la comunidad, fundamentado en los principios de: eficiencia, eficacia, economía, equidad y valoración de los costos ambientales, con talento humano ético, competente y comprometido, buscando el mejoramiento continuo, la excelencia, la gestión por resultados, la agregación de valor a la gestión pública, y el resarcimiento del daño fiscal, contando con el apoyo participativo de la comunidad y socializando los resultados de manera oportuna y efectiva.

Promovemos y facilitamos a los ciudadanos el uso de diferentes canales de comunicación para que presenten solicitudes, peticiones, reclamos, sugerencias y denuncias sobre presuntos manejos irregulares de los recursos públicos o quejas sobre nuestra gestión.

A través de esta carta, resaltamos nuestro compromiso con un servicio eficiente, digno y respetuoso que fortalece la participación y las relaciones con la ciudadanía.

De conformidad con lo establecido en el numeral 5°, artículo 7°, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; la Contraloría Municipal de Barrancabermeja se compromete con todos los ciudadanos a que en cada una de sus actuaciones se les brindará un trato equitativo, igualitario, considerado, diligente, respetuoso y orientado a garantizar de manera efectiva y cierta el ejercicio de los siguientes derechos:

Derechos como ciudadano:

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones verbales, por escrito o por cualquier otro medio de comunicación y sin necesidad de apoderado, es decir, de otra persona que lo que represente.
3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la ley.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
NTC ISO 9001:2015	CARTA AL TRATO DIGNO	PÁGINA 2 DE 3	

4. Obtener información que se encuentre en los archivos de la Entidad, conocer el estado de la solicitud o trámite, a menos que exista reserva legal, y obtener copias de los respectivos documentos, pagados por su cuenta.
5. 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, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios.
7. Presentar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que tenga interés, y a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir y a que le informen el resultado correspondiente.
8. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

Deberes como ciudadano:

1. Cumplir con la Constitución y las leyes.
2. Presentar solicitudes respetuosas.
3. Obrar de acuerdo con el principio de la buena fe, evitando acciones que demoren los procesos o las actuaciones; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.
4. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y evitar la insistencia de solicitudes que no son procedentes y que afecten tiempos de los trámites y la agilidad de su respuesta.
5. Tratar con respeto a los servidores públicos de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
NTC ISO 9001:2015	CARTA AL TRATO DIGNO	PÁGINA 3 DE 3	

Nuestros canales de atención:

1. Atención presencial

Puede acercarse a las instalaciones de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja Calle 48 No. 17-25 Barrio Colombia, Barrancabermeja

HORARIO

Lunes - viernes 8:00 am -12:00 pm y 2:00 pm - 6:00 pm

2. Por internet

Puede presentar cualquier denuncia o solicitud a través del siguiente enlace: SIAC Sistema Integrado de Atención al Ciudadano

<http://www.contraloriabarrancabermeja.gov.co/atencion-al-ciudadano/siac>

3. Por correo electrónico:

Puede escribir a:

info@contraloriabarrancabermeja.gov.co

4. Por teléfono

Puede llamar al PBX (57) 7 6025001 en Barrancabermeja Desde cualquier parte del país.

5. Correo postal

Puede enviar sus solicitudes a la siguiente dirección:

Contraloría Municipal de Barrancabermeja

DIRECCIÓN: Calle 48 No. 17-25 Barrio Colombia, Barrancabermeja

Nos interesa conocer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias PQRSD en torno a la prestación del servicio, con el fin de identificar oportunidades de mejora.