

## **CARTA DE TRATO DIGNO**

### **ESTIMADO CIUDADANO:**

La Contraloría Distrital de Cartagena de Indias, es la entidad encargada de Controlar la gestión fiscal de la administración y de los particulares que manejan fondos y bienes del Distrito con el fin de salvaguardar los recursos públicos de los cartageneros y cartageneras; generando un control fiscal con impacto social.

Lo invitamos a ser parte del control fiscal para que nos ayude a ser mejor en nuestra labor, para que entre todos ejerzamos un control efectivo y ayudemos a mejorar las instituciones que hacen parte de nuestra comunidad. Nuestro compromiso es prestar un servicio equitativo, respetuoso, diligente, considerado y sin distinción de ninguna clase.

### **Lo invitamos a que conozca sus derechos:**

- 1. Ser tratado con respeto y dignidad**
- 2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita o por otros medios de comunicación sin necesidad de apoderado**
- 3. Obtener información y orientación actualizada sobre las normas vigentes, a través de los canales de comunicación de la entidad a cualquier hora del día o de la noche por medios electrónicos, en nuestro caso nuestra página [www.contraloriadecartagena.gov.co](http://www.contraloriadecartagena.gov.co)**
- 4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.**
- 5. Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.**
- 6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.**
- 7. Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.**
- 8. Exigir la confidencialidad de su información**
- 9. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.**

**“CONTROL FISCAL CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO”**  
**Pie de la Popa, Calle 30 N.18A-226. Segundo Piso – Móvil: 3013059287**  
**[contraloria@contraloriadecartagena.gov.co](mailto:contraloria@contraloriadecartagena.gov.co) [www.contraloriadecartagena.gov.co](http://www.contraloriadecartagena.gov.co)**

10. Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir.

**Conozca sus deberes:**

1. Cumplir la Constitución política y las leyes
2. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
3. Ejercer sus derechos
4. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
5. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
7. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

**Canales de atención.**

Todo ciudadano en el territorio colombiano o en el exterior, puede acceder a información, orientación y trámites, a través de los canales de atención de nuestra entidad. A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar.

- **CANAL TELEFONICO:** Todos los ciudadanos sin necesidad de trasladarse a la Contraloría o interponer un derecho de petición pueden acceder a la información que requieran a través del canal telefónico (57- 5) 6411130, (57) 3013059287 horario de atención Lunes a Viernes de 8 a.m. a 12 m. y 1 p.m. a 5 p.m.
- **CANAL PRESENCIAL:** La atención presencial se hace en las instalaciones de la Contraloría Distrital ubicada en Bosque diagonal 22 No. 47B-23, Cartagena, Bolívar.
- **CANAL VIRTUAL:** El canal virtual se encuentra activo las 24 horas del día, las peticiones recibidas se tramitan en días hábiles. Para ingresar al canal virtual ingrese a: [www.contraloriadecartagena.gov.co](http://www.contraloriadecartagena.gov.co), y a los correos electrónicos: [contraloria@contraloriadecartagena.gov.co](mailto:contraloria@contraloriadecartagena.gov.co)
- **CANAL ESCRITO:** Todos los ciudadanos pueden presentar sus peticiones, quejas, denuncias y reclamos en la secretaria de la Contraloría ubicada Bosque diagonal 22 No. 47B-23, Cartagena, Bolívar.

**“CONTROL FISCAL CONFIABLE, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO”**  
Pie de la Popa, Calle 30 N.18A-226. Segundo Piso – Móvil: 3013059287  
[contraloria@contraloriadecartagena.gov.co](mailto:contraloria@contraloriadecartagena.gov.co) [www.contraloriadecartagena.gov.co](http://www.contraloriadecartagena.gov.co)

**RECUERDE:**

- Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención o cualquier otro medio idóneo aprobado por la Contraloría Distrital de Cartagena.
- Los trámites y servicios de la Contraloría son GRATUITOS y NO requieren de INTERMEDIARIOS

**Su derecho de petición debe contar con la siguiente información:**

1. Nombre de la autoridad a la que se dirigen.
2. Objeto de la petición, escrito de manera clara y concreta.
3. Descripción de las razones en que se apoya su solicitud.
4. Nombres y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.
5. Datos de contacto como dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia. Para mayor agilidad en el proceso puede adjuntar la dirección de su correo electrónico para dar respuesta a su petición. Relación de documentos que acompañan su petición, revise que estos estén completos.
6. Firma del peticionario, cuando sea necesario (salvo que no sepa firmar se acepta huella).