

Tuluá, 21 de diciembre de 2020

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Estimados ciudadano (a) s:

Un saludo especial de la CONTRALORÍA MUNICIPAL DE TULUÁ.

Para nuestra entidad la transparencia, el respeto y la honestidad son lo más importante; por ello conformamos un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales en cumplimiento de lo establecido en el artículo 7° Ley 1437 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso.

La Contraloría Municipal de Tuluá, expide la carta de trato digno al ciudadano, con el propósito de fortalecer los lazos de la administración con los mismos, comprometiéndonos a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, garantizando sus **DERECHOS a:**

1. Presentar derechos de petición en cualquiera de sus modalidades: Verbales, escritas o por cualquier otro medio; a conocer el estado del trámite de sus denuncias a través de nuestra página web www.cocontraloriatulua.gov.co así como tener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos por la Ley 1757 de 2015 Art. 70 y 71.
2. Obtener información y orientación sobre los requisitos del Derecho de Petición que establezcan las disposiciones vigentes.
3. Conocer la información que reposa en los registros y archivos de la Contraloría Municipal de Tuluá y solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva legal.
4. Ser tratado con respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los funcionarios el cumplimiento de sus responsabilidades.
5. Recibir atención preferencial y preferente a personas, con situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores. en general a personas en estados en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determinan el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia. Para tal efecto, los funcionarios y colaboradores de la Contraloría Municipal de Tuluá atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.
6. Aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa, en la que usted esté interesado; a que dichos documentos sean

valorados y tenidos en cuenta al momento de avocar la denuncia ciudadana. Así mismo, que le informen el resultado de dicho proceso.

7. Cualquier otro que reconozca la Constitución Política de Colombia y las Leyes. Así mismo es importante divulgar, de conformidad con el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los **DEBERES** de las personas:
 1. Obrar conforme al principio de buena fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias entre otras conductas.
 2. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas, se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de la respuesta de los mismos.
 3. Observar un trato respetuoso con los funcionarios de la Contraloría.
 4. Acatar la Constitución Política y las Leyes.

MEDIOS QUE GARANTIZAN LA EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

Para la Contraloría Municipal de Tuluá, el control, la participación y los resultados son lo más importante, para tal efecto tenemos un equipo de trabajo dispuesto a cumplir con sus valores éticos de: integridad, transparencia, confiabilidad, imparcialidad y responsabilidad social. Con el propósito de fortalecer la interacción de la Contraloría con la ciudadanía y comprometernos como servidores públicos, a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, a través de los siguientes canales:

- **Atención Presencial**

Para recibir orientación y presentar sus denuncias y solicitudes, puede acercarse a las instalaciones de la Contraloría Municipal de Tuluá, ubicada en la ciudad de Tuluá en la Calle 34 No.21-09 y en el siguiente horario:

Lunes a Viernes de 7:30 a.m a 12:00 m y de 1:30 p.m a 5:00 p.m.

- **Atención Telefónica**

Llamando al teléfono: (2) 2317202

- **Medio Escrito**

Puede solicitar información, presentar inquietudes, derechos de petición, quejas o reclamos, mediante comunicación escrita que podrá ser radicada en las instalaciones de la Contraloría Municipal de Tuluá – Unidad de correspondencia, en la Calle 34 No.21-09, Tuluá.

- **Atención virtual**

Ingresando a la página web <http://www.contraloriatulua.gov.co/> inicio link PQRS,

Presentando sus solicitudes a través de los correos electrónicos institucionales info@contraloriatulua.gov.co, participacionciudadana@contraloriatulua.gov.co

Presentando sus solicitudes a través de nuestra red social Facebook <http://www.facebook.com/CmtTuluá>

- **Código postal**

Envíe sus denuncias y demás solicitudes al Código Postal 763022, dirigidas a Participación Ciudadana.

Respetados ciudadanos los invito a utilizar los diferentes canales de comunicación que se encuentran a su disposición en la Contraloría Municipal de Tuluá; la participación de nuestros usuarios es de vital importancia para conocer sus solicitudes, denuncias, quejas, reclamos y sugerencias, frente a la prestación de nuestro servicio y así poder identificar oportunidades para mejorar.

Atentamente,



ÁNGELA MARÍA CUBIDES GONZÁLEZ
Contralora Municipal de Tuluá.