

CARTA DE TRATO DIGNO

I. Introducción

La contraloría Departamental del Tolima 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. La Contraloría Departamental del Tolima, nace con la expedición de la Ordenanza No. 033 de 1926, sancionada por el entonces Gobernador del Tolima don Rafael Dávila.

Es compromiso de nuestra entidad, brindar un trato Digno, justo y respetuoso facilitando el acceso a los canales de comunicación, para que de esta manera pueda presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre presuntos manejos irregulares de los recursos públicos y sobre nuestro actuar como Entidad.

La Contraloría Departamental del Tolima 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 Capítulo II de la Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

II. Derechos y deberes de los ciudadanos

Para nuestra entidad es fundamental garantizar de manera efectiva y positiva el ejercicio de los siguientes derechos y deberes que tiene como ciudadano:

Derechos

1. Ser tratado con Respeto y consideración.
2. 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.
3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
5. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos de la Entidad, en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios que presten sus servicios en la Contraloría General de la República.
7. 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.

Deberes

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
5. Tratar con respeto a los servidores públicos.

III. Deberes de la Contraloría Departamental del Tolima

En cumplimiento de lo establecido en Artículo 7° de la Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Contraloría Departamental del Tolima tiene los siguientes deberes en la atención al público:

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 5° 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 5° 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.
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.

En relación al Artículo 8° de la Ley 1437 de 2011 sobre el deber de información al público. La Contraloría Departamental del Tolima deberá 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.

IV. Nuestros canales de Atención



PRESENCIAL

Atención presencial

Pueden acercarse a nuestras instalaciones en el Séptimo Piso, Edificio de la Gobernación del Tolima, de lunes a Jueves de 7:45 a.m.-12:15 p.m. y de 2:00 p.m.-5:30 p.m.



WEB

Por internet

Pueden presentar cualquier denuncia o solicitud a través del siguiente enlace: <http://www.contraloriatolima.gov.co>



ESCRITA

Por correo electrónico

Puede escribir a: despacho.contraloria@contraloriatolima.gov.co



TELEFÓNICA

Atención telefónica

Puede llamar al PBX +57 (8) 261 1167 - 261 1169: FAX:+57 (8) 261 1167-261 1169 ext.124 - 122