

CARTA DE TRATO DIGNO



CONTRALORÍA

DE BOGOTÁ, D.C.

“Control fiscal de todos y para todos”.

CARTA DE TRATO DIGNO



INTRODUCCIÓN

Dada la importancia del ciudadano en el desarrollo de nuestra labor fiscalizadora, mediante Resolución 019 del 28 de julio de 2009, modificada por la Resolución Reglamentaria 051 del 18 de agosto de 2015, la Contraloría de Bogotá creó y organizó el Centro de Atención al Ciudadano, cuyo objeto es orientar al capitalino para que en ejercicio del Derecho de Petición acuda a nuestro Ente de Control, de acuerdo a nuestra competencia, y adicionalmente receptionar y dar trámite a las peticiones, quejas y reclamos.

Con el fin de mejorar la atención a la ciudadanía y contar con mecanismos y herramientas que faciliten la comunicación entre los usuarios y la Entidad, la Contraloría de Bogotá cuenta con los siguientes canales:

- 1. Centro de Atención al Ciudadano.** Ubicado en la sede principal del Edificio Sede, carrera 32 A No. 26 A-10, piso 1°. Horario de atención: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua.
- 2. Vía telefónica.** PBX 3358888 exts. 10130-10131-10132 y 10133.
- 3. Correo electrónico.** controlciudadano@contraloriabogota.gov.co es el correo habilitado las 24 horas del día para recibir solicitudes. El trámite se realizará en días hábiles, en jornada laboral; si la petición es radicada en fin de semana o día festivo, su trámite comenzará a partir del día hábil siguiente.
- 4. Formato verbal de peticiones.** Se tiene a disposición de la ciudadanía para que diligencie su petición, queja o reclamo.
- 5. Buzón de sugerencias.** Ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano, carrera 32 A No. 26 A-10, piso 1°.
- 6. Página Web.** www.contraloriabogota.gov.co link *Quejas y reclamos - Derechos de Petición-PQR*.
- 7. Redes sociales:**



CARTA DE TRATO DIGNO



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.



Las redes sociales son canales de comunicación que permiten un acercamiento directo con la comunidad en tiempo real y de manera permanente, para estar informados sobre los resultados de la labor fiscal desarrollada por nuestro Ente de Control.

ATRIBUTOS IMPORTANTES PARA EL BUEN SERVICIO

El ciudadano es nuestro cliente principal y contribuye al desempeño misional en beneficio de la ciudad y el fortalecimiento de lo público, por tanto los funcionarios encargados de su atención, además de ser la imagen de nuestra entidad, deben contar con cualidades y calidades como:

- Carisma
- Amabilidad
- Respeto
- Colaboración
- Responsabilidad
- Tolerancia
- Efectividad

Igualmente, los servidores de la Contraloría de Bogotá aplicamos los siguientes principios y valores corporativos, que hacen parte de nuestro Sistema de Gestión de Calidad: Respeto, Transparencia, Objetividad, Vocación de Servicio, Trabajo en equipo, Imparcialidad, Lealtad y Coherencia.

PROTOCOLO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

El protocolo está dirigido a todas aquellas personas que tienen la responsabilidad de atender ciudadanos.

Atención personalizada. Se establece cuando el ciudadano recurre en forma personal a solicitar algún servicio o a adelantar trámites, peticiones, quejas o reclamos.

Se deben tener en cuenta factores como:

- **Cordialidad:** utilizar un tono de voz amable que permita manejar diferentes situaciones.
- **Presentación personal:** juega un papel importante, pues es la primera imagen que tiene el ciudadano de la entidad al ingresar a las instalaciones del Centro de Atención al Ciudadano. Debe reflejar credibilidad y respeto.

CARTA DE TRATO DIGNO



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.



- **Espacio físico:** el Centro de Atención al Ciudadano está ubicado estratégicamente al ingresar al Edificio Sede, de tal forma que le permita al ciudadano un fácil acceso.

El espacio asignado para la atención a la ciudadanía debe estar ordenado, sin distractores como celulares, radios, fotos, revistas o decoraciones personales.

- **Actitud de servicio:** las personas que atienden ciudadanos deben reflejar interés, actitud de escucha, criterio y seguridad en la información que suministran, demostrando agrado y espíritu de colaboración.

Atención telefónica. Canal a través del cual es indispensable escuchar atentamente al ciudadano para brindar una correcta orientación. Es necesario utilizar un lenguaje claro y de fácil entendimiento y comprensión.

Se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar a la persona que realiza la llamada con: "buenos días", "buenas tardes" e identificando el área o dependencia.
- Tener la intención de colaborar.
- Brindar información precisa y no generar polémica con la comunicación.
- Utilizar un tono agradable.
- Interpretar y evaluar lo que el ciudadano requiere.
- Resolver el requerimiento de la misma forma, es decir, de manera verbal; sin embargo, cuando la petición requiera de formalidad, la persona que atiende brindará la orientación de manera clara y precisa de cómo debe presentar la solicitud.
- Finalizar la llamada con frases como: "con el mayor gusto" o "con mucho gusto".

CARTA DE TRATO DIGNO



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.



RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

El Sistema de Gestión de Procesos - Sigepro-PQR permite radicar, tramitar y hacer seguimiento y monitoreo a las peticiones, solicitudes, denuncias, quejas y reclamos, al igual que realizar informes y reportes sobre las PQR que se radican en la Entidad.

El ciudadano puede, de igual manera, ingresar al sitio web de la Contraloría de Bogotá www.contraloriabogota.gov.co acceder al link *Quejas y Reclamos - Derecho de Petición - PQR*, diligenciar los datos obligatorios solicitados y anexar los documentos que considere convenientes para soportar su petición.

Una vez realizado este trámite, se procede a radicar la petición para lo cual el Sistema le arroja un número de radicado y de proceso con el que se podrá hacer el respectivo seguimiento.

De igual forma, y con el fin de facilitar el acceso a los trámites y servicios brindados a los usuarios por parte de la Entidad, se cuenta con el correo institucional:

controlciudadano@contraloriabogota.gov.co

MODALIDADES Y TÉRMINOS DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

- **Derecho de Petición.** Facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para presentar peticiones, sugerencias, quejas y reclamos, dentro de los términos previstos en la ley, por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el Derecho de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Podrá presentarse verbalmente o por escrito y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

- **Derecho de Petición de Interés General.** Se fundamenta en la necesidad de proteger el bien común y el interés general. Término de respuesta: quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Derecho de Petición de Interés Particular.** Busca el reconocimiento por parte del Estado de un derecho del cual es titular el peticionario. Término para resolver: quince (15) días hábiles siguientes a su radicación.

CARTA DE TRATO DIGNO



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

- **Derecho de Petición de Información.** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.
Término para resolver: diez (10) días siguientes a su radicación.
- **Derecho de Petición de Consulta.** Derecho que tiene cualquier persona para que se absuelva una consulta en relación con las materias a su cargo.
Término para resolver: treinta (30) días siguientes a su recepción.
- **Derecho de Petición entre Autoridades.** Son aquellos que se formulan entre autoridades.
Término para resolver: no mayor a diez (10) días.
- **Queja.** Acción de dar a conocer a las autoridades, conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.
Término para resolver: quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Queja Disciplinaria.** Acción de dar a conocer a los operadores disciplinarios, presuntas conductas irregulares cometidas por los servidores públicos o por personas que han ejercido función pública, con el propósito de que se adelante por la oficina de asuntos disciplinarios, la acción que se considere pertinente, de acuerdo a lo que prescribe la Ley 734 de 2002.
- **Reclamo.** Solicitud que hace la ciudadanía a las autoridades, sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.
Término para resolver: quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES

De conformidad con lo estipulado en el artículo 5 y 6 del Capítulo II de la Ley 1437 de 2011, los siguientes son los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente las autoridades:

Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal, escrita o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.

CARTA DE TRATO DIGNO



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.



- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 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.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 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.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las Leyes.

Deberes de las personas.

- Acatar la Constitución y las leyes.
- 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.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.