



CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

Estimados Usuarios de los servicios de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina:

La Entidad, con el firme propósito de brindar un trato digno, considerado y respetuoso a nuestros usuarios, quiere poner en conocimiento de los ciudadanos los canales de comunicación para que este realice las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (Sistema de Participación Ciudadana SPC), sobre presuntos manejos irregulares de los recursos públicos en el Departamento Archipiélago y sus entidades descentralizadas de conformidad con lo establecido en el numeral 5º, artículo 7º, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Los invitamos a conocer sus **DERECHOS**


1. Recibir la misma protección y trato sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
- 2- Ser tratado con el respeto y la consideración debidas; así como 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.
3. Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, así como a su buen nombre.
4. Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en nuestras bases de datos y archivos.
5. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
6. Garantizar el debido en toda clase de actuaciones que adelante la Contraloría.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal o escrita y por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la Contraloría y sin necesidad de apoderado, así como obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para su efecto.
9. Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por la Contraloría.
10. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
11. Formular quejas y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
12. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

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 con responsabilidad sus derechos.
4. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
5. Respetar los 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.


Canales de **ATENCION**

Canal
TELEFONICO




Línea Telefónica: 5120189 – 5125190
Fax: 5122465
De lunes a viernes
08:00 am a 12:00 m
02:00 pm a 06:00 pm

Canal
PRESENCIAL




Se realiza atención presencial en la Sede de la Contraloría ubicada en la Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla. **Horario:** De lunes a viernes
08:00 am a 12:00 m
02:00 pm a 06:00 pm

Canal
VIRTUAL



Portal web: www.contraloriasai.gov.co dando click en el menú de "Atención al Ciudadano", ingresando al submenú "Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias". Adicionalmente puede enviar sus inquietudes a contraloria@contraloriasai.gov.co

Canal
ESCRITO



Presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito a través de la ventanilla de radicación ubicada en la Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla. Adicionalmente puede incluir sus recomendaciones en los **Buzones de Sugerencias** ubicados en la sede de la entidad.

"Control fiscal decente, efectivo, participativo y social"