



CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

Apreciado ciudadano (a):

La Contraloría General del Departamento Norte de Santander es una entidad pública de carácter técnico con autonomía administrativa y presupuestal, encargada de vigilar, en forma posterior y selectiva, la gestión fiscal de la Administración y de los particulares o entidades que manejan fondos o bienes públicos en el orden departamental, incluyendo el control financiero, de gestión de resultados, teniendo en cuenta el componente ambiental y cultural, fundado en los principios de eficiencia, eficacia, economía, equidad y valoración de los costos ambientales.

La Contraloría General del Departamento Norte de Santander 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 Numeral 5 del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

SABÍAN QUE USTEDES TIENEN LOS SIGUIENTES DERECHOS:

- 1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.**
- 2. Obtener información oportuna y orientación, acerca de los requisitos para la presentación de sus peticiones, quejas y/o denuncias, conforme a las disposiciones legales exijan; así como para el ejercicio del control ciudadano en el marco del control fiscal.**
- 3. Presentar peticiones, quejas y/o denuncias por cualquier canal disponible de la Contraloría general del Departamento Norte de Santander.**
- 4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.**





CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.

Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones

Como regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

Excepcionalmente:

- a. Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
- b. Petición de copias: 10 días hábiles
- c. Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
- d. Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
- e. Peticiones sin competencia: 10 días hábiles.

6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.

7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos de la Contraloría General del Departamento Norte de Santander.

8. Solicitar, por razones de seguridad personal o familiar, que se proteja su identidad al momento de presentar sus peticiones; siendo, por lo tanto, responsabilidad de los funcionarios de la Contraloría General del Departamento Norte de Santander, custodiar la identidad del peticionario, cuando así lo requiera.

9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.





CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

Y SUS DEBERES SON:

- 1. C**umplir la Constitución Política y las leyes.
- 2. A**ctuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.
- 3. E**vitarse acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer comentarios temerarios o amenazantes.
- 4. E**jercer con responsabilidad sus derechos.
- 5. T**ratar respetuosamente a los funcionarios de la Contraloría General del Departamento Norte de Santander.
- 6. C**uidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

Es importante informar que la Contraloría General del Departamento Norte de Santander cuenta con personal capacitado para brindar servicio y atención dirigidos a cumplir con sus expectativas frente a los requerimientos que dirijan ante ella, por lo anterior, se destinan los siguientes medios para la comunicación con la ciudadanía:





**CONTRALORÍA
GENERAL DEL DEPARTAMENTO
NORTE DE SANTANDER**
FORMACIÓN, COMUNIDAD Y
TRANSPARENCIA

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

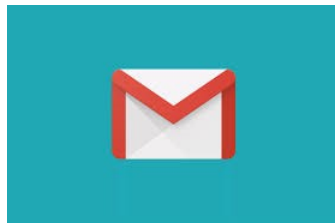


Presencial o escrito Avenida 5 No 11-20 piso 2 y 3



Atención Telefónica

Llamando al PBX (+7) 5835840 Ext 113 en Cúcuta.



Correo Electrónico

www.contraloriands.gov.co



Ingresando a la página web

www.contraloriands.gov.co sección PQRD-
Tramitar solicitudes.

De igual forma a través del correo electrónico participacion@contraloriands.gov.co

Redes sociales



@contraloriaNds



@contraloriaNds



Contraloría General de
Norte de Santander

Cordialmente,

SERGIO ENRIQUE ROSAS RAMÍREZ

Contralor General del departamento Norte de Santander

www.contraloriands.gov.co
e-mail: contralor@contraloriands.gov.co

Av. 5 #11-20 Pisos 2 y 3
Teléfono: (+7) 5835840
Fax: (+7) 5835846
Cúcuta / Norte de Santander

