

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO DE LA CONTRALORÍA DISTRITAL DE MEDELLÍN

La Entidad, con el firme propósito de brindarle 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 PQRSD), sobre presuntos manejos irregulares de los recursos públicos en el Municipio de Medellín y sus entidades descentralizadas; con el fin de mejorar la interacción con la comunidad y garantizar los derechos constitucionales y legales reglados por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y la Ley Estatutaria del Derecho de Petición (Ley 1755 de 2015) y la Ley Estatutaria Participación Ciudadana 1757 de 2015

Nuestros canales de atención:

1. **Atención Presencial:** Nuestras oficinas están ubicadas en la ciudad de Medellín Calle 53 52-16 Edificio Miguel de Aguinaga. Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana piso sexto oficina 607. Atención días hábiles de: Lunes a jueves de 7:30 am a 12:30 pm y de 01:30 pm a 05:00 p.m. Viernes 7:30 am a 12:30 pm y de 01:30 pm a 04:00 p.m.

Los derechos de petición también pueden presentarse durante cualquier actividad que la Contraloría Distrital de Medellín realice con la ciudadanía.

2. **Por Teléfono:** A través del conmutador 4033160 ext. 7794. Línea única gratuita Nacional 018000512111 Atención días hábiles de: Lunes a jueves de 7:30 am a 12:30 pm y de 01:30 pm a 05:00 p.m. Viernes 7:30 am a 12:30 pm y de 01:30 pm a 04:00 p.m.
3. **Por Escrito: Ventanilla Única:** Calle 53 # 52-16 Edificio Miguel de Aguinaga Medellín piso séptimo oficina 703, 4033160 ext. 7717. Atención días hábiles de: Lunes a jueves de 7:30 am a 12:30 pm y de 01:30 pm a 05:00 p.m. Viernes 7:30 am a 12:30 pm y de 01:30 pm a 04:00 p.m.

4. Medios Virtuales:

Portal: <http://www.cdm.gov.co/>

Correos electrónicos: participa@cdm.gov.co

Derechos que le asisten a los ciudadanos para obtener un servicio de calidad y oportunidad:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Obtener información y orientación sobre los temas misionales de la Contraloría Distrital de Medellín.
3. Presentar solicitudes y/o peticiones por cualquier canal de los aquí señalados.
4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos, salvo expresa reserva legal.
5. Obtener respuesta de fondo, clara, oportuna y eficaz a sus peticiones dentro de los términos establecidos en las normas, y a ser notificado de ellas.
6. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado y obtener respuesta oportuna, de fondo, clara, precisa y congruente.
7. 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 de Colombia.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas
9. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, y a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir

10. A que las autoridades administrativas informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

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 información y copias: 10 días hábiles (Prorrogables de acuerdo con la ley)
- c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles (Prorrogables de acuerdo con la ley)
- d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
- e) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles.

Nota: El proceso auditor sobre denuncias en el control fiscal, dará respuesta definitiva a la denuncia del ciudadano durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción