

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO DE LA CONTRALORÍA DISTRITAL DE MEDELLÍN 2025

La Contraloría Distrital de Medellín (CDM), en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, relacionado con el reconocimiento y garantía de los derechos constitucionales y legales, la entidad tiene como compromiso ético brindar una atención digna a los ciudadanos, prestando un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna; siempre buscando fortalecer la relación con los ciudadanos promoviendo la comunicación y la transparencia.

En la CDM usted tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto, dignidad, igualdad e imparcialidad.
- Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio; a conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
- Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: www.cdm.gov.co
- Conocer la información que repose en los registros y archivos de la Contraloría Distrital de Medellín – CDM, y a solicitar y recibir copias, salvo en aquellos casos en que el (los) documento(s) tengan reserva legal.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los servidores del Contraloría Distrital de Medellín – CDM, el cumplimiento de sus responsabilidades.
- Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, grupos con enfoque diferencial étnicos, víctimas del conflicto armado y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determina el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia. Para tal efecto, los servidores del Contraloría Distrital de Medellín – CDM, atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.

- Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.

Es fundamental que usted conozca sus deberes:

- Actuar de forma transparente y de buena fe.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad en su respuesta.
- Mantener un trato respetuoso con los servidores Contraloría Distrital de Medellín – CDM.
- Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar. Acatar la Constitución y las leyes.

Para fortalecer la relación con la ciudadanía y con nuestros grupos de interés, disponemos de un equipo de trabajo integral dispuesto a servirle en la realización de los trámites y en la recepción y gestión de sus peticiones, quejas, reclamos o denuncias.

En este orden de ideas, pone en conocimiento de nuestros grupos de interés y ciudadanía en general, los canales de comunicación a través de los cuales podrán interponer las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en nuestro Sistema de Participación Ciudadana; para 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 (Ley 1757 de 2015).

Nuestros canales de atención:

La Contraloría Distrital de Medellín cuenta con los siguientes canales y horario de atención para las PQRS:



➤ Portal: <http://www.cdm.gov.co>

Botón PQRS

PQRS

➤ Correo electrónico: participa@cgm.gov.co



➤ Conmutador (604) 4033160 ext. 7794.

➤ Línea única gratuita Nacional 018000512111 ext. 7794 - 8032 – 7866

➤ Línea antisoborno (604) 4033160 ext. 7000



➤ Por escrito en Ventanilla Única: Calle 53 # 52-16 Ed. Miguel de Aguinaga Medellín oficina 703.

➤ Verbales: Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana: Calle 53 # 52-16 Edificio Miguel de Aguinaga Medellín oficina 504.

➤ Durante cualquier actividad que la Contraloría Distrital de Medellín realice con la ciudadanía.

Clasificación, definición y términos para resolver las PQRS

CLASIFICACIÓN	DEFINICIÓN	TIEMPOS DE RESPUESTA (Días hábiles)
Petición de interés general	Se solicita la intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta a la comunidad.	15 días
Petición de interés particular	Conocimiento de un derecho que la administración intervenga o actúe frente a una situación en particular, que afecta al sujeto directamente.	15 días
Petición de información	Se solicitan datos, documentos o información que la administración genere, obtenga, adquiera o controle.	10 días
Petición de información entre entidades	Cuando una autoridad formula una petición de información o de documentos a otra.	10 días
Petición de consulta	Se busca orientación en relación con las funciones y materias propias de la entidad.	30 días
Quejas	Manifestación de hechos relacionados con la prestación inadecuada de sus servicios o posibles faltas disciplinarias de servidores públicos.	15 días
Reclamos	Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta la entidad, ante la situación de un derecho insatisfecho.	15 días
Sugerencias	Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	15 días
Denuncias Fiscales	Son aquellas que manifiestan una indebida gestión fiscal o eventual daño al patrimonio público de nuestros sujetos y puntos de control.	15 días