

Resolución No. 2019500000825

“Por medio de la cual se actualiza la Carta de trato digno al Usuario de la Contraloría General de Antioquia”

EL CONTRALOR GENERAL DE ANTIOQUIA

En ejercicio de sus atribuciones legales y constitucionales, en especial las conferidas por el artículo 267 de la Constitución Política, la Ley 330 de 1996, la Ordenanza 27 de 1998.

CONSIDERANDO

- a). Que la Ley 330 de 1996 en su Artículo Segundo establece: las Contralorías Departamentales son organismos de carácter técnico, dotadas de autonomía administrativa, presupuestal y contractual. En ningún caso podrán ejercer funciones administrativas distintas de las inherentes a su propia organización.
- b). Que la Ordenanza 27 de 1998 en el Numeral 4 del Artículo 9 sobre funciones administrativas, le asigna al Contralor Departamental la facultad de dictar y ejecutar los actos administrativos necesarios para el funcionamiento de la entidad de control; celebrar toda clase de contratos o convenios, con sujeción a las normas legales vigentes.
- c). Que la Ley 1437 de 2011 en su artículo VII Deberes de las autoridades en la Atención al Público, establece en su Numeral 5. “Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- d). Que dentro del Plan Anticorrupción adoptado mediante Resolución 20195000000390 del 30 de enero de 2019, en el componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, cuyo objetivo es “implementar diferentes mecanismos para mejorar la calidad de los trámites y servicios, facilitando a la ciudadanía el acceso a éstos y así crear al interior de la entidad una cultura del buen servicio”.
- e). Que el Decreto 1499 de 2017 reglamenta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y en especial el artículo 2.2.22.2.1 de la citada norma, trae como una de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, la denominada “Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción”, busca garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la



información pública, la promoción de la transparencia; la participación activa de la ciudadanía en la gestión pública, a través del control social.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Actualizar la Carta de trato digno al Usuario de conformidad con la Ley 1437 de 2011. La cual se describe a continuación

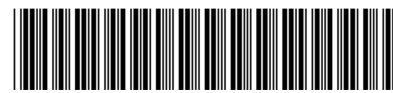
CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

La Contraloría General de Antioquia –CGA-, en cumplimiento de sus deberes constitucionales y legales se encuentra comprometida en ofrecer un trato digno, respetuoso, considerado, diligente, objetivo, honesto y sin distinción, a todas las personas que requieran sus servicios y en aras de cumplir con su misión orientada por los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

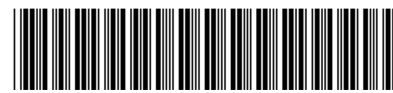
Nuestros usuarios tendrán de manera específica los siguientes

DERECHOS

1. Ser tratado con el respeto y consideración debida a la dignidad de la persona.
2. Recibir información y orientación para la adecuada presentación de sus peticiones y para el ejercicio del control ciudadano en el marco del control fiscal.
3. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia



4. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, sin necesidad de apoderado, a través de los diferentes medios de comunicación establecidos como medio de contacto con la ciudadanía en general.
5. Obtener respuesta oportuna, clara y de fondo a las peticiones formuladas.
6. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés y legitimidad para actuar, a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta al momento de decidir y a recibir de ésta información sobre los resultados obtenidos y las decisiones tomadas
7. Solicitar, por razones de seguridad personal o familiar, que las comunicaciones que profiera la CGA con ocasión de la atención de sus peticiones se remitan de manera exclusiva a la dirección física o electrónica que indiquen.
8. Solicitar, por razones de seguridad personal o familiar, que se proteja su identidad; por este motivo el Software Gestión Transparente (módulo atención al ciudadano) no guarda la dirección IP desde la cual acceden a la plataforma; en el caso de las peticiones presentadas en forma física o verbal, es responsabilidad de los funcionarios de la Contraloría General de Antioquia proteger la identidad del peticionario cuando así lo solicite.
9. Solicitar, por razones de seguridad personal o familiar, que la Contraloría General de Antioquia ponga en conocimiento de las autoridades competentes sus condiciones de amenaza o riesgo para que ellas intervengan en la protección de su integridad física.
10. Todos los demás reconocidos en la Constitución y en las Leyes.



CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención que la CGA pone a disposición de la ciudadanía para el ejercicio y garantía de sus derechos son los siguientes:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Personal	Oficina de Atención al Ciudadano	Calle 42 B N° 52 – 106 Gobernación de Antioquia. Piso 7. Oficina 703.	De lunes a jueves de 7:45 a las 12:00 horas y de las 13:00 a las 17:00 horas Viernes de 7:45 a las 12:00 horas y de las 13:00 a las 16:00.
	Correspondencia	Taquilla de radicación	Calle 42 B N° 52 – 106 Gobernación de Antioquia. Piso 7. Oficina 703.
Telefónico	Línea gratuita nacional	01 8000 942 277	Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 11:30 a.m. y 1:30 p.m. a 4:30 p.m. viernes de 8:00 a.m. a 11:30 a.m. y 1:30 p.m. a 3:30 p.m.
	Línea fija	(4) 3838787 (ext. 8748)	Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 11:30 a.m. y 1:30 p.m. a 4:30 p.m. viernes de 8:00 a.m. a 11:30 a.m. y 1:30 p.m. a 3:30 p.m.
Electrónico	Correo electrónico	atencionalciudadano@cga.gov.co	Permanente
	Correo para notificaciones judiciales	atencionalciudadano@cga.gov.co	Permanente
	Página web	www.cga.gov.co "Peticiónes, Quejas, Reclamos y Denuncias hechos de corrupción"	Permanente
	Chat en línea	www.cga.gov.co dando click en la parte inferior derecha "En línea"	Martes y Jueves 8:00 a.m. a 11:30 a.m. y 1:30 p.m. a 4:30
Redes sociales	Facebook	Contraloría General de Antioquia	Permanente
	Twitter	@ContraloriaAnt	Permanente
	Instagram	@ContraloriaAntioquia	Permanente
	Youtube	Contraloría General de Antioquia	Permanente

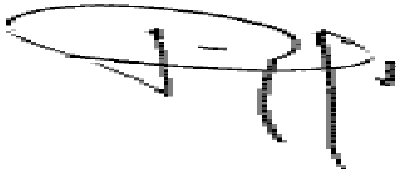


ARTÍCULO SEGUNDO: La Contraloría Auxiliar de Atención al Ciudadano, o quien haga sus veces, será la responsable de dar a conocer a todos los funcionarios de la a Contraloría General de Antioquia este documento y velarán para el adecuado cumplimiento de la misma.

ARTÍCULO TERCERO: La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga las demás normas que le sean contrarias, en especial las contenidas en la resolución 2017500000791 la Contraloría General de Antioquia.

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción	Fecha
02	Se actualiza la carta de trato digno, incluyendo las redes sociales como canal de atención.	Abril 2019

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



RUBEN DARIO NARANJO HENAO
Contralor General de Antioquia

*P/ Beatriz Elena Rodríguez Rodríguez, Contralora Auxiliar Oficina Asesora de Planeación
R/Carmen Cecilia Escobar David, Contralora Auxiliar de Atención al Ciudadano, Andrea Bedoya Pulgarin, Jefe Asesora de Planeación
A/Rubén Darío Naranjo Henao, Contralor General de Antioquia.*