

Carta de Trato Digno



La Contraloría General del Departamento del Magdalena, es una entidad de Carácter Técnico con autonomía administrativa y presupuestal, que se encarga de vigilar la gestión fiscal de la administración y entidades que manejan los recursos públicos del Departamento del Magdalena.

Dentro del compromiso ético de brindarles una atención digna a los ciudadanos y/o usuarios de los servicios de la CGM, y con el propósito de ofrecerles un trato equitativo, respetuoso, considerado, incluyente; y en el cumplimiento de lo preceptuado en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, la Entidad ofrece a las agremiaciones, empresas, entidades y ciudadanos en general los siguientes derechos y deberes al ciudadano, y los canales de atención dispuestos para garantizarlos:

Derechos de los ciudadanos y/o usuarios de la CGM

- ✓ Conocer los derechos y deberes que tiene como usuario del servicio de los servicios de la Contraloría General del Departamento del Magdalena.
- ✓ Recibir una atención con calidad, prestada por un equipo altamente preparado y comprometido.
- ✓ Recibir un trato digno y amable; que respete sus creencias, costumbres y opiniones.
- ✓ Mantener una comunicación clara con el personal que lo atiende.
- ✓ A que se le garantice un manejo confidencial de toda la información que reciba o genere la entidad durante su proceso de atención.

- ✓ Recibir toda la información necesaria sobre los servicios institucionales y demás aspectos administrativos para facilitar su proceso de atención.
- ✓ Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- ✓ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- ✓ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- ✓ 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.
- ✓ Formular alegatos y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- ✓ Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.
- ✓ A acceder a la información pública nacional que debe estar

disponible en medios de fácil acceso.



Deberes de los Ciudadanos y/o usuarios de la CGM

- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Acatar la Constitución y las leyes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

Requisitos para requerimiento

- ❖ Se entiende por requerimiento los derechos de petición de información, derechos de petición de interés general, derechos de petición de interés particular, las quejas, reclamos y sugerencias, que presentan los ciudadanos ante la entidad.
- ❖ Todos los requerimientos se deben direccionar a través de la Oficina de Atención al Ciudadano o su equivalente, independientemente del canal por el cual ingresan y del servidor público que los reciba.
- ❖ Todos los requerimientos se deben radicar en el Sistema de Correspondencia de la entidad.
- ❖ Todos los requerimientos presentados por la ciudadanía se deben registrar en los sistemas de información vigente empleado para la administración y gestión de las PQR.
- ❖ La interacción debe ser efectiva entre el responsable del área de

Atención al Ciudadano y los servidores públicos de todas las áreas de la entidad.

- ❖ El responsable del área de Atención al Ciudadano debe hacer seguimiento con el fin de que las respuestas sean oportunas, claras y coherentes con lo pedido.

Medios para garantizar los derechos y deberes

Modalidad	Contacto	Horario
Presencial	Calle 17 No. 1-C-78 Santa Marta - Magdalena	Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2: 00 p.m. a 6: 00 p.m.
Presencial	Buzón de la Auditoría General de la República- Calle 17 No. 1-C-78 Santa Marta - Magdalena	Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2: 00 p.m. a 6: 00 p.m.

Telefónica	(+57 5) 4211157 (+57 5) 4310201 (+57 5) 4210744	Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2: 00 p.m. a 6: 00 p.m.
Correo Electrónico	despacho@contraloriadelmagdalena.gov.co planyparciudadana@contraloriadelmagdalena.gov.co	24 horas al día, 7 días a la seman a
Página Web	http://www.contraloriadelmagdalena.gov.co/	24 horas al día, 7 días a la seman a
Formulario virtual para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	http://www.contraloriadelmagdalena.gov.co/pqrs/	24 horas al día, 7 días a la seman a

Formulario virtual para realizar denuncias	http://www.contraloriadelmagdalena.gov.co/formulario-de-denuncias/	24 horas al día, 7 días a la semana
---	---	-------------------------------------