

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Respetado Ciudadano:

La Contraloría Departamental del Meta (CDM) ejerce la función pública de vigilancia a la gestión fiscal de la administración y de los particulares que manejen fondos o bienes del Estado, de acuerdo con los principios, sistemas y procedimientos establecidos en la Constitución Política y ley.

La Contraloría Departamental del Meta expide la carta de trato digno al ciudadano con el propósito de consolidar mecanismos de participación en defensa de los recursos públicos y fortalecer los procesos misionales y administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia, transparencia y visibilidad, para satisfacer las expectativas de los clientes y partes interesadas.

Nuestro compromiso con los ciudadanos es brindarles un trato digno, considerado y respetuoso mejorando los canales de comunicación para que puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre las presuntas irregularidades de los recursos públicos del Departamento del Meta y sobre el actuar de todos los funcionarios de la Entidad.

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 del nuevo Código de Procedimiento Administrativo (CPA) y de lo Contencioso Administrativo (CCA) - Ley 1437 de 2011, la Contraloría Departamental del Meta se compromete a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

A continuación le damos a conocer sus derechos, deberes y los medios que esta Entidad pone a su disposición para garantizarlos:

CONOZCA SUS DERECHOS

Nuestro compromiso es reconocer y garantizar sus derechos:

1. Ser tratado con respeto y dignidad.

2. Ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado. Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, de manera verbal o escrita a través de cualquiera de los canales de comunicación de la Contraloría Departamental del Meta.
3. Conocer el estado del trámite de las denuncias y derechos de petición presentados, así como obtener respuesta oportuna en los plazos establecidos para tal efecto.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuación o trámite y obtener copias de los respectivos documentos, los cuales serán a su costa cuando sean superiores a diez (10) hojas.
5. Salvo expresa reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos de la Entidad, en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
6. 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.
7. A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
8. A presentar los recursos conforme al CPA y de lo CCA.
9. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios que presten servicio en la Contraloría Departamental del Meta.
10. A la limitación del tratamiento de sus datos personales conforme la Ley 1581 de 2012.
11. Presentar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que tenga interés, y a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir y a que le informen el resultado correspondiente.
12. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

CONOZCA SUS DEBERES

Los deberes de la ciudadanía que contribuyen a una buena prestación de nuestros servicios son los siguientes:

1. Cumplir con la Constitución y las leyes.
2. 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.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes, para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de trámite y la agilidad de respuesta de las mismas.
4. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite o solicitud.
5. Solicitar en forma respetuosa y oportuna documentos y/o servicios.
6. Mantener un trato respetuoso hacia los funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta.

MEDIOS DE CONTACTO

Para que el ciudadano pueda ejercer su derecho, la Contraloría Departamental del Meta cuenta con personas idóneas y dispuestas a brindar un servicio que cumpla con sus expectativas frente a la información y servicios en la Entidad y dispone de los siguientes medios o canales de comunicación para su atención:

Canal		Ubicación	Horario	Descripción
Presencial	Atención personal	Carrera 34 N° 35 -38 Barzal Bajo	Lunes a viernes 7:30am a 12:00m 2:00pm a 6:00pm	Brinda información y orientación procesos que son competencia de la CDM
	Aten Atención por Correspondencia	Carrera 34 N° 35 -38 Barzal Bajo	Lunes a viernes 7:30am a 12:00m	Recibe, radica y direcciona las

Carrera 34 Ne 35-38 Barzal Bajo, Villavicencio – Meta – Teléfono 6704119 - 6704123 - Fax: 670 40 78.

Línea de Quejas y Reclamos 018000118190

E-mail: despacho@contraloriamea.gov.co

			2:00pm a 6:00pm	comunicaciones que ingresan la CDM.
Atención Telefónica	Línea gratuita nacional. Línea fija desde Villavicencio.	018000118190 6704119 / 6704123 / 6704019	Lunes a viernes 7:30am a 12:00m 2:00pm a 6:00pm	Brinda información y orientación procesos que son competencia de la CDM
Virtual	Aplicativo página Web	http://www.contraloriameta.gov.co/sitio/?page_id=10553	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles	Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite
	Redes sociales	Facebook: /ContraloriaMeta Twitter: @Contralorameta		
	Correo electrónico	despacho@contraloriameta.gov.co		
Buzón de sugerencias	Buzón de sugerencias	Carrera 34 N° 35 -38 Barzal Bajo	Lunes a viernes 7:30am a 12:00m 2:00pm a 6:00pm	Se reciben esporádicamente de usuarios de la CDM.

Cordialmente,

JAIME LONDOÑO FLÓREZ
Contralor Departamental del Meta

Mayo 10, 2023