

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

La Contraloría Municipal de Barrancabermeja, ejerce el control fiscal, posterior y selectivo a quienes manejen o administren recursos o bienes públicos del municipio; para propender por el buen uso de estos y mejorar así la calidad de vida de la comunidad, fundamentado en los principios de: eficiencia, eficacia, economía, equidad y valoración de los costos ambientales, con talento humano ético, competente y comprometido, buscando el mejoramiento continuo, la excelencia , la gestión por resultados, la agregación de valor a la gestión pública, y el resarcimiento del daño fiscal, contando con el apoyo participativo de la comunidad y socializando los resultados de manera oportuna y efectiva.

Promovemos y facilitamos a los ciudadanos el uso de diferentes canales de comunicación para que presenten solicitudes, peticiones, reclamos, sugerencias y denuncias sobre presuntos manejos irregulares de los recursos públicos o quejas sobre nuestra gestión.

A través de esta carta, resaltamos nuestro compromiso con un servicio eficiente, digno y respetuoso que fortalece la participación y las relaciones con la ciudadanía.

De conformidad con lo establecido en el numeral 5°, artículo 7°, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; la Contraloría Municipal de Barrancabermeja se compromete con todos los ciudadanos a que en cada una de sus actuaciones se les brindará un trato equitativo, igualitario, considerado, diligente, respetuoso y orientado a garantizar de manera efectiva y cierta el ejercicio de los siguientes derechos:

Derechos como ciudadano:

- 1. Ser tratado con respeto y dignidad.

- 2. Presentar peticiones verbales, por escrito o por cualquier otro medio de comunicación y sin necesidad de apoderado, es decir, de otra persona que lo que represente.
- 3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la ley.
- 4. Obtener información que se encuentre en los archivos de la Entidad, conocer el estado de la solicitud o trámite, a menos que exista reserva legal, y obtener copias de los respectivos documentos, pagados por su cuenta.
- 5. 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, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- 6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios.
- 7. 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.
- 8. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

Deberes como ciudadano:

- 1. Cumplir con la Constitución y las leyes.
- 2. Presentar solicitudes respetuosas.
- 3. Obrar de acuerdo con el principio de la buena fe, evitando acciones que demoren los procesos o las actuaciones; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.
- 4. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y evitar la insistencia de solicitudes que no son procedentes y que afecten tiempos de los trámites y la agilidad de su respuesta.
- 5. Tratar con respeto a los servidores públicos de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja.

Nuestros canales de atención:

1. Atención presencial

Puede acercarse a las instalaciones de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja Avenida Circunvalar, Calle 67, Estadio Daniel Villa Zapata, Tribuna Oriental, Piso Tercero y Piso Cuarto.

HORARIO

Lunes - Jueves 7:30 am -12:30 pm y 2:00 pm - 5:30 pm
Viernes: 7:30 am a 1:30pm

2. Por internet

Puede presentar cualquier denuncia o solicitud a través del siguiente enlace: SIAC Sistema Integrado de Atención al Ciudadano
<http://www.contraloriabarrancabermeja.gov.co/atencion-al-ciudadano/siac>

3. Por correo electrónico:

Puede escribir a:
info@contraloriabarrancabermeja.gov.co

4. Correo postal

Puede enviar sus solicitudes a la siguiente dirección:
Contraloría Municipal de Barrancabermeja
Avenida Circunvalar, Calle 67, Estadio Daniel Villa Zapata - Tribuna Oriental, Piso Tercero y Piso Cuarto.

Nos interesa conocer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias PQRSB en torno a la prestación del servicio, con el fin de identificar oportunidades de mejora.