Dosquebradas, Risaralda, Junio 2 de 2016

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

I. INFORMACIÓN GENERAL

La Contraloría Municipal de Dosquebradas es un órgano de control del Estado encargado de ejercer, en representación de la comunidad, el control fiscal a la administración y a los particulares que manejen fondos o bienes del municipio.

Es nuestro compromiso brindarles un trato digno, considerado y respetuoso facilitando los canales de comunicación para que puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre presuntos manejos irregulares de los recursos púbicos y sobre nuestro actuar como Entidad.

La Contraloría Municipal de Dosquebradas expide la carta de trato digno al usuario, con el propósito de mejorar la interacción con la comunidad y garantizar los derechos constitucionales de los ciudadanos de conformidad con lo establecido en el Numeral 5 del Artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la ley 1474 de 2011.

II. DERECHOS Y DEBERES

Derechos de las Personas ante las Autoridades

Para nosotros lo más importante es garantizar de manera efectiva y cierta el ejercicio de los siguientes derechos:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.

2. 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.

3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

5. Salvo 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. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios que presten sus servicios en la Contraloría Municipal de Dosquebradas.

8. Formular alegaciones 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.

9. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

Deberes de las Personas ante las Autoridades

Contribuye a una buena prestación de nuestros trámites y servicios, el que ustedes conozcan y practiquen sus deberes, tales como:

1. Acatar 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.

4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Parágrafo. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular.

Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

Deberes de las Autoridades en la Atención al Público

Dentro de los deberes que tienen las autoridades con relación a la atención al público se encuentran:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.

2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.

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.

6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos.

7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

Deberes de las Autoridades con relación a la Información al Público

Igualmente, dentro del deber que tienen las autoridades de informar al público, se encuentra que se deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

1. Las normas básicas que determinan su competencia.

2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.

3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.

4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.

5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.

6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.

7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.

8. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán

presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.

Prohibiciones de las Autoridades A las autoridades les queda especialmente prohibido:

1. Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.

2. Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.

3. Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.

4. Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.

5. Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.

6. Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.

7. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.

8. Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.

9. No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.

10. Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.

11. Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.

12. Dilatar o entrabar el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.

13. No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.

14. No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.

15. Entrabar la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.

16. Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

III. MEDIOS QUE GARANTIZAN LA EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

Es pertinente señalar que en la Contraloría Municipal de Dosquebradas contamos con personas capacitadas y dispuestas a brindarle un servicio que cumpla con sus expectativas frente a los servicios y trámites en la Entidad, para lo cual pone a disposición de la ciudadanía para el ejercicio y garantía de sus derechos los siguientes medios:

Atención Presencial

Para recibir orientación y presentar sus denuncias y solicitudes, puede acercarse a las instalaciones de la Contraloría Municipal de Dosquebradas, ubicada en la ciudad de Dosquebradas, Risaralda en la Avenida Simón Bolívar 36 44 Piso 2 Oficina 210 de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 6: 30 p.m.

Atención Telefónica

Llamando al teléfono (3) 3228069

Medio escrito

Usted puede solicitar información, presentar inquietudes, derechos de petición, quejas o reclamos, mediante comunicación escrita que podrá ser radicada en las instalaciones de la Contraloría Municipal de Dosquebradas – Recepción de Correspondencia, ubicada en la ciudad de Dosquebradas, Risaralda en la Avenida Simón Bolívar 36 44 Piso 2 Oficina 210.

Atención Virtual

Ingresando a la página web www.contraloriadosquebradas.gov.co sección Contáctanos
Presente sus solicitudes a través de los correos electrónicos contraloriadosquebradas@gmail.co y cmd@contraloriadedosquebradas.gov.co.

Correo postal

Envíe sus denuncias y demás solicitudes a la Contraloría Municipal ubicada en la ciudad de Dosquebradas, Risaralda en la Avenida Simón Bolívar 36 44 Piso 2 Oficina 210.

FERNÁN ALBERTO CAÑAS LÓPEZ
Contralor Municipal