



CONTRALORIA GENERAL  
DEPARTAMENTO DEL ATLANTICO



RESOLUCION REGLAMENTARIA NRO.

0000025

DE 2017

## POR EL CUAL SE ADOPTA LA CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO DE LA CONTRALORIA GENERAL DEPARTAMENTAL DEL ATLANTICO

El Contralor Departamental del Atlántico en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las consagradas en el artículo 272 de la Constitución Política, la Ley 330 de 1996, el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 y el numeral 19 del Artículo 34 de la Ley 734 de 20002, conforme lo establece el numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011 y

### CONSIDERANDO

Que la Ley 330 de 1996, en su Artículo Segundo establece, que la contraloría las contralorías Departamentales son organismos de carácter técnico, dotadas de autonomía, administrativa, presupuesta y contractual. En ningún caso podrán ejercer funciones administrativas distintas inherentes a su propia organización.

Que la Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio de Control Interno en las Entidades Públicas y Organismos del Estado, en su Artículo 5, obliga su aplicación a los organismos de Control.

Que el Decreto Nacional 2145 de 1999, Capítulo III, Artículo 12, considera la planeación como uno de los procesos fundamentales de la Administración.

Que el Decreto 2145, en literal c) del Parágrafo del Artículo 12, dispone que: "Las oficinas de Planeación: Asesoran a todas las áreas en la definición y elaboración de los planes de acción y ofrecen los elementos necesarios para su articulación y correspondencia en el marco del plan indicativo. Coordinan la evaluación periódica que de ellos se haga por parte de cada una de las áreas, con base en la cual determina las necesidades de ajuste tanto del plan indicativo como los planes de acción y asesora las reorientaciones que deben realizarse".

Que la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, "por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública", establece en su capítulo sexto la obligatoriedad por parte de las Entidades

### ***"Control Fiscal Participativo"***

[despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co](mailto:despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co) - [participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co](mailto:participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co)  
[www.contraloriadelatlantico.gov.co](http://www.contraloriadelatlantico.gov.co)

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462  
Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8  
Barranquilla - Colombia



Públicas de elaborar anualmente un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Que la Entidad adopto su plan Anticorrupción vigencia 2017, y en su 4 Componente 5.1.4. estableció: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. ESTRATEGIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO. “La Contraloría Departamental del Atlántico, buscando mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Entidad para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, ha creado una página Web [www.contraloriadelatlantico.gov.co](http://www.contraloriadelatlantico.gov.co) en la cual actualizará los programas, trámites y servicios que presta la entidad para una mayor información al ciudadano. Se aplicará una Encuesta mostrando resultados de Percepción del cliente externo; en la cual podrán opinar sobre la orientación, atención, trámites y servicios que presta la entidad”. Así mismo, estableció una estrategia para afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos, “Se fortalecerá la oficina de Atención al ciudadano de la Contraloría Departamental del Atlántico través de protocolo para la orientación y canales de interacción, creando relaciones de respeto y mejorando la percepción del ciudadano frente a la entidad”.

Que en aplicación y por facultades expresas de las anteriores normativas y en especial del Artículo 15 nuestra Constitución Política de Colombia, “Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas” y 20 ibídem (Derecho a la Información), en complemento se expidió para su adecuación la Ley 1581 de 2012, reglamentada por el Decreto 1377 de 2013, que buscan desarrollar el Derecho Constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se han recogido sobre ellas en Bases de datos o archivos.

Que el Decreto Nro. 943 del 21 de mayo de 2014 y la Ley 1474 de 2011 en su Artículo 129, actualiza el modelo estándar de control interno y enfatiza en el plan estratégico, lo que hace necesario revisar los procesos, manuales, guías e instructivos de tal forma que cumpla el manual técnico del modelo estándar de control interno para el Estado Colombiano.

Que la Ley 1437 de 2011. Establece: “**Artículo 7°. Deberes de las autoridades en la atención al público.** Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

**“Control Fiscal Participativo”**

[despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co](mailto:despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co) - [participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co](mailto:participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co)

[www.contraloriadelatlantico.gov.co](http://www.contraloriadelatlantico.gov.co)

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462

Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8

Barranquilla - Colombia



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, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.

**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.** (el subrayado es nuestro)

Que mediante Resolución Nro. 0000203 de fecha 20 de junio de 2016, se ajustó la Resolución Nro. 000010 de 2015 a las nuevas disposiciones de la Ley 1755 de 2015 por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo y en consecuencia se actualiza el procedimiento interno para la atención del Derecho Fundamental de petición que se formule ante la Contraloría General del Departamento del Atlántico dentro del marco de sus competencias constitucionales y legales, y la manera de atender las quejas y reclamos para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargos de la entidad.

Que es deber legal que se expida, visibilice y actualice anualmente la carta de trato digno a los usuarios de la Contraloría General Departamental del atlántico.

Que se hace necesario cumplir con la expedición y publicación de la Carta de trato digno al usuario, documento donde se especificara todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a disposición para garantizarlos efectivamente.

En merito a lo anteriormente expuesto,

---

**“Control Fiscal Participativo”**

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - [participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co](mailto:participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co)

[www.contraloriadelatlantico.gov.co](http://www.contraloriadelatlantico.gov.co)

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462

Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8

Barranquilla - Colombia

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** Adoptar como en efecto se adopta, la carta de trato digno a los usuarios de la Contraloría General Departamental del Atlántico, donde se especifican los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. Lo anterior de conformidad con la Ley 1437 de 2011.

**CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO****I. INFORMACIÓN GENERAL**

La Contraloría General Departamental del Atlántico 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 departamento.

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 públicos y sobre nuestro actuar como Entidad.

La Contraloría General Departamental del Atlántico, se encuentra comprometida en ofrecer un trato digno al ciudadano que requieran nuestros servicios, en aras de contribuir con los principios de moralidad, eficiencia, y transparencia en observancia a los controles fiscales a ella asignados.

En cumplimiento de las disposiciones de orden superior, en especial la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo), nos comprometemos a ofrecerle un trato respetuoso, imparcial, objetivo, honesto, considerado, diligente y sin distingo de alguna, y garantizar de manera eficaz el ejercicio de los derechos de los usuarios.

La Contraloría General Departamental del Atlántico 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. "5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva

**"Control Fiscal Participativo"**

[despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co](mailto:despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co) - [participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co](mailto:participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co)

[www.contraloriadelatlantico.gov.co](http://www.contraloriadelatlantico.gov.co)

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462

Calle 40 No. 45 - 56, Edificio Gobernación, Piso 8  
Barranquilla - Colombia



autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente”.

## II. DERECHOS Y DEBERES

### Derechos de las Personas ante las Autoridades

Para la contraloría General Departamental del Atlántico, 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, clara y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto, y recibir información de los tramites sometidos al conocimiento del Órgano de Control.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
5. Conocer, 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 General Departamental Atlántico.
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

---

### **“Control Fiscal Participativo”**

[despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co](mailto:despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co) - [participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co](mailto:participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co)

[www.contraloriadelatlantico.gov.co](http://www.contraloriadelatlantico.gov.co)

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462

Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8  
Barranquilla - Colombia



autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente”.

## II. DERECHOS Y DEBERES

### Derechos de las Personas ante las Autoridades

Para la Contraloría General Departamental del Atlántico, 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, clara y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto, y recibir información de los tramites sometidos al conocimiento del Órgano de Control.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
5. Conocer, 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 General Departamental Atlántico.
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

---

### **“Control Fiscal Participativo”**

[despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co](mailto:despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co) - [participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co](mailto:participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co)

[www.contraloriadelatlantico.gov.co](http://www.contraloriadelatlantico.gov.co)

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462

Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8

Barranquilla - Colombia



momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

9. Solicitar, por razones de seguridad personal o familiar, que las comunicaciones que profiera la Contraloría General Departamental del Atlántico con ocasión de la atención de sus peticiones se remitan de manera exclusiva a la dirección física o electrónica que indiquen.

10. Por razones de seguridad personal o familiar, que contraloría General Departamental del Atlántico ponga en conocimiento de las autoridades competentes sus condiciones de amenaza o riesgo para que ellas intervengan en la protección de su integridad física.

11. 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.

---

### **“Control Fiscal Participativo”**

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - [participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co](mailto:participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co)

[www.contraloriadelatlantico.gov.co](http://www.contraloriadelatlantico.gov.co)

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462

Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8

Barranquilla - Colombia



## 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, 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

---

### **“Control Fiscal Participativo”**

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - [participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co](mailto:participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co)

[www.contraloriadelatlantico.gov.co](http://www.contraloriadelatlantico.gov.co)

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462

Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8

Barranquilla - Colombia



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.

---

**“Control Fiscal Participativo”**

[despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co](mailto:despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co) - [participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co](mailto:participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co)

[www.contraloriadelatlantico.gov.co](http://www.contraloriadelatlantico.gov.co)

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462

Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8  
Barranquilla - Colombia



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

---

**“Control Fiscal Participativo”**

despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co - [participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co](mailto:participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co)

[www.contraloriadelatlantico.gov.co](http://www.contraloriadelatlantico.gov.co)

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462

Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8

Barranquilla - Colombia



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 General Departamental del Atlántico 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:

#### ESTRATEGIA FORTALECIMIENTO DE CANALES DE ATENCION

La Contraloría General Departamental del Atlántico permite a los usuarios la presentación de solicitudes o requerimientos a través de diferentes canales, de la siguiente manera:

- **Medio Escrito:** las solicitudes se podrán presentar de manera escrita para lo cual deberán contener como mínimo: Nombres y apellidos del solicitante y/o su representante o apoderado, dirección de correspondencia o correo electrónico para su respectivo contacto, objeto de la solicitud, razones en las que se apoya y relación de documentos que soportan la evidencia o fundamento de la situación descrita.
- **Buzones:** Servirán de canal de interacción entre el ciudadano y la Contraloría Departamental del Atlántico, por lo cual se instalarán en zonas visibles a la ciudadanía en general.
- **Presencial:** si desea realizar su requerimiento o solicitud de manera presencial deberá dirigirse a la oficina de atención al ciudadano, para su ubicación deberá ingresar a la página web [www.contraloriadelatlantico.gov.co](http://www.contraloriadelatlantico.gov.co) link atención al ciudadano
- **Telefónico:** El usuario se podrá contactar con la línea directa de atención al ciudadano 3792814 -3791418
- **Correos electrónicos:** se podrá canalizar los requerimientos o solicitudes por este medio para lo cual se han establecido a nivel nacional los correos [subcontraloria@contraloriadelatlantico.gov.co](mailto:subcontraloria@contraloriadelatlantico.gov.co), para lo cual deberán contener como

#### **“Control Fiscal Participativo”**

[despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co](mailto:despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co) - [participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co](mailto:participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co)

[www.contraloriadelatlantico.gov.co](http://www.contraloriadelatlantico.gov.co)

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462

Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8

Barranquilla - Colombia



mínimo la siguiente información: Nombres y apellidos del solicitante y/o su representante o apoderado, dirección de correspondencia o correo electrónico para su respectivo contacto, objeto de la solicitud, razones en las que se apoya y relación de documentos que soportan la evidencia o fundamento de la situación descrita.

#### **ARTÍCULO SEGUNDO: Publicidad.**

La carta de trato digno deberá ser fijada en cada uno de los despachos de la Contraloría General Departamental del Atlántico para que los usuarios conozcan sus derechos y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

#### **ARTÍCULO TERCERO: Disposición de la carta de trato digno.**

La carta a la que hace referencia la presente resolución estará disponible en la página Web de la contraloría General Departamental del Atlántico, [www.contraloriadelatlantico.gov.co](http://www.contraloriadelatlantico.gov.co) en el link de interés servicio de atención al ciudadano y peticiones, quejas y reclamos.

[Participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co](mailto:Participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co)

#### **ARTÍCULO CUARTO: Delegación y Responsabilidad**

Delegar en la Sub contraloría Departamental del Atlántico, el cumplimiento de las decisiones adoptadas en la presente Resolución. Para tal efecto, será la responsable de dar a conocer a todos los funcionarios de la contraloría General Departamental del Atlántico este documento y velaran para el adecuado cumplimiento de la misma.

#### **ARTÍCULO QUINTO: Control**

La Gerencia de Control Interno de la Entidad, ejercer la verificación y seguimiento al cumplimiento de la Carta de trato digno al usuario y cualquier novedad, queja e irregularidad que se detecte sobre su aplicación, deberá informar al Despacho del Señor Contralor Departamental del Atlántico, teniendo en cuenta que los informes de Control Interno prestan merito probatorio ante las autoridades. (Ley 1474 de 2011).

---

#### ***“Control Fiscal Participativo”***

[despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co](mailto:despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co) - [participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co](mailto:participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co)

[www.contraloriadelatlantico.gov.co](http://www.contraloriadelatlantico.gov.co)

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462

Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8

Barranquilla - Colombia

**ARTICULO SEXTO: Vigencia**

La presente Resolución Reglamentaria rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las actuaciones que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Barranquilla, a los 11 OCT 2017

**CARLOS ADOLFO RODRIGUEZ NAVARRO**  
Contralor Departamental del Atlántico

P/Lennin Vizcaino Sub Contralor, Milena del Valle Profesional Especializado Proceso Atención al Ciudadano  
Acompañamiento y Asesoría Dra. Rosmeri Jiménez-Proceso Evaluación a la Gestión.  
Reviso: Rjimenez

**“Control Fiscal Participativo”**

[despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co](mailto:despachodelcontralor@contraloriadelatlantico.gov.co) - [participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co](mailto:participacionciudadana@contraloriadelatlantico.gov.co)  
[www.contraloriadelatlantico.gov.co](http://www.contraloriadelatlantico.gov.co)

Teléfonos: 3792814-3791418 atención al ciudadano 3794907 Fax 3794462  
Calle 40 No. 45 – 56, Edificio Gobernación, Piso 8  
Barranquilla - Colombia