

## CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ENVIGADO

Estimados Ciudadanos y Usuarios:

Reciban un cordial saludo.

La Contraloría Municipal de Envigado pone a disposición de las partes interesadas de la Entidad, los diferentes canales de atención al ciudadano que les permita de una manera ágil y seguirá realizar los trámites relacionados con la radicación de peticiones, quejas, denuncias y/o consultas que dan cuenta de presuntas irregularidades que ocasionan un daño al patrimonio público del Municipio de Envigado y sus Entes Descentralizados; así como aquellos requerimientos sobre la administración de los bienes y recursos públicos indebida por parte de particulares.

Esta invitación además, busca el fortalecimiento de los canales y medios de comunicación que permitan garantizar los derechos de la ciudadanía, consagrados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011 -; Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional – Ley 1712 de 2011 -; Ley Estatutaria del Derecho de Petición – Ley 1755 de 2015-; Ley de Participación Ciudadana – Ley 1757 de 2015 y el Decreto 1166 de julio 19 de 2016.

A continuación compartimos para el acceso a la ciudadanía los siguientes canales de atención.

- **MEDIOS VIRTUALES:**
- **SISTEMA DE GESTIÓN TRANSPARENTE**

Este canal, el cual se encuentra en la página institucional de la Contraloría Municipal de Envigado, le permite a los ciudadanos y usuarios, acceder a la información relacionada con la rendición de cuentas de los sujetos de control, las acciones misionales del Órgano de Control, así como el acceso al trámite de peticiones, quejas, denuncias y/o consultas.

Esta herramienta fue concebida con el fin de garantizarle a las partes interesadas un acceso ágil, rápido y efectivo que les permita estar informados sobre el quehacer institucional y así mismo, la presentación de requerimientos como parte del ejercicio del control social a la gestión pública.

Los interesados en ingresar a este portal pueden hacerlo a través la página institucional [www.contraloriaenvigado.gov.co](http://www.contraloriaenvigado.gov.co)

## • REDES SOCIALES:

Para la Contraloría Municipal de Envigado las redes sociales se han constituido en uno de los canales principales para informar de manera proactiva a la ciudadanía sobre las acciones y resultados de la gestión de la Entidad. Igualmente, se ha constituido en una herramienta esencial para atender las inquietudes de los usuarios y seguidores.

En ese sentido, el Órgano de Control cuenta con las siguientes redes sociales:



[facebook.com/contraloria.envigado](https://facebook.com/contraloria.envigado)



[@contraloriaenv](https://twitter.com/contraloriaenv)



[contraloria\\_envigado](https://instagram.com/contraloria_envigado)

## • MEDIOS INSTITUCIONALES

Además de las redes sociales, la Contraloría cuenta en su página institucional con otros medios de atención a la ciudadanía entre los que se encuentra el chat, cuyo horario de funcionamiento y orientación para la ciudadanía se tiene establecido de la siguiente manera:

**De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.,** en la página web [www.contraloriaenvigado.gov.co](http://www.contraloriaenvigado.gov.co)



Este es el ícono de atención al ciudadano, mediante chat.

## • CORREO INSTITUCIONAL

La Entidad cuenta con un correo institucional en el que adicional a las otras herramientas de atención al ciudadano, permite recibir los requerimientos de la ciudadanía y usuarios. El siguiente correo es: [contraloria@contraloriaenvigado.gov.co](mailto:contraloria@contraloriaenvigado.gov.co)

## • LÍNEA DE ATENCIÓN

La Contraloría cuenta con la línea telefónica 3394050 para atender a la ciudadanía y usuarios sus inquietudes.

## • ATENCIÓN PRESENCIAL

La Contraloría Municipal de Envigado se encuentra ubicada en la siguiente dirección:

Calle 38A Sur N°43-36 – Zona Guanteros, Envigado en el horario de 7:00 a.m. a 12:00 y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes.

## • BUZÓN DE SUGERENCIAS

Se encuentra en el primer piso de la Contraloría Municipal de Envigado, ubicada en la Calle 38A Sur N°43-36.

## DERECHOS

A la luz de la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015 y Ley 1757 de 2015, además de otras disposiciones legales y constitucionales, la Contraloría Municipal de Envigado cuenta con el trámite de atención de peticiones, quejas, denuncias y/o consultas, procedimiento que se soporta en la transparencia, el respeto al debido proceso y la honestidad.

Para ello, el Órgano de Control cuenta con un personal competente, confiable y dispuesto a cumplir con las tareas institucionales y legales.

En ese sentido, estamos comprometidos a brindar un trato digno, equitativo, justo y respetuoso, garantizando sus derechos los cuales se traducen en:

1. Presentar los derechos de petición en cualquier de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio; a conocer el estado del trámite de los derechos de petición presentados, así como el obtener repuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
2. Obtener información y orientación sobre los requisitos del derecho de petición que establezcan las disposiciones legales vigentes.
3. Conocer la información que repose en los registros y archivos de la Contraloría Municipal de Envigado y a solicitar copias, salvo aquellos soportes o documentos que estén cobijados bajo la reserva legal.
4. Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a las personas en general.
5. Dar tratamiento a las peticiones, quejas, denuncias y/o consultas en los siguientes términos y tiempos:

TIPO DE PETICIÓN – REQUERIMIENTO	TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA
Derecho de petición	15 días hábiles
Derecho de petición de información	10 día hábiles
Derecho de petición de documentos	10 días hábiles
Derecho de petición elevada a consulta	30 días hábiles
Derecho de petición entre autoridades	10 días hábiles
Queja	15 días hábiles*
Denuncia	150 días hábiles*

**PARÁGRAFO 1.** Cuando en una petición, queja o denuncia se vislumbre un presunto daño al patrimonio público municipal y amerite un proceso auditor especial o exprés, ésta será atendida dentro del término establecido en el presente procedimiento, consecuente con la Ley 1757 de 2015 en su art.69 y 70, Parágrafo 1.

**PARÁGRAFO 2.** Cuando una petición requiera información de otras áreas o direcciones de la Contraloría Municipal de Envigado, se les solicitará la información pertinente a fin de dar una respuesta unificada al ciudadano.

**PARÁGRAFO 3.** Cuando las peticiones sean contestado correo electrónico o e-mail, debe dejarse constancia del trámite por parte de la Entidad.

**PARÁGRAFO 4.** Las solicitudes de copias de información serán a costa del solicitante o ciudadano. Sólo se exceptuará cuando el requerimiento provenga de una autoridad o entidad pública, las costas serán asumidas por la Contraloría Municipal de Envigado.

**PARÁGRAFO 5.** La Contraloría Municipal de Envigado dará trámite PREFERENCIAL, cuando la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su labor o profesión, lo anterior de conformidad con el Art.20 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

**PARÁGRAFO 6.** Cuando se reciba copia por cualquier medio una petición en el que se evidencie que el requerimiento fue enviado a la autoridad competente, se le informará por correo cuando se reciba por este medio o mediante oficio cuando se radique en soporte físico, las competencias de la Contraloría y de la no realización de ninguna actuación debido a que la entidad competente ya conoce el

asunto. Para este caso no se radica la petición el sistema de trámite de PQDC ni se archiva en carpeta asignada para los requerimientos allegados a la Oficina de Participación Ciudadana.

## 6. TRÁMITE PARA LAS DENUNCIAS

La Contraloría Municipal de Envigado basado en los fundamentos consignados en el Art. 69 y el Art. 70 con su respectivos parágrafos de la Ley 1757 de 2015, establece el tratamiento y el término para la respuesta a las denuncias allegadas a la Entidad.

Cuando la denuncia sea presentada por cualquier medio idóneo por parte del ciudadano, la Contraloría Municipal de Envigado tendrá un término de quince (15) días siguientes a su recibo, excepto cuando el asunto de la denuncia tenga un alcance fiscal o los hechos descritos conlleven a un posible detrimento patrimonial.

En el caso en que sea radicada por un ciudadano anónimo sin datos de contacto, éstas serán tramitadas cuando el contenido de la denuncia precise circunstancia de tiempo, modo y lugar sobre el hecho denunciado, lo anterior con el artículo 81 de la Ley 962 de 2005 que reza: *“...Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables”*.

La respuesta de fondo se realizará mediante aviso publicado por cinco (5) días hábiles en la página web de la Contraloría Municipal de Envigado y en un lugar de acceso al público. Igualmente, este aviso se cargará en el sistema para el trámite de PQDC de Gestión Transparente. Para este caso se utilizará el formato de “Notificación por aviso”.

Cuando ésta sea enviada como anónimo mediante correo electrónico o e-mail, se le comunicará a través de este mismo medio las acciones emprendidas por el Órgano de Control, en caso de ameritar un ejercicio auditor y se le dará respuesta de fondo en un término de ciento cincuenta (150) días siguientes a su recibo, de lo contrario se dará respuesta radicada y escaneada en un término de quince (15) días siguientes a su recibo y en cinco (5) cuando el asunto no es competencia de la Entidad.

Para la Contraloría Municipal de Envigado, este trámite administrativo se concibe para recibir comunicaciones de parte de los ciudadanos quienes pueden formular peticiones, solicitudes de documentos, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos relacionadas en torno a la gestión fiscal.

La ciudadanía, de manera individual o por intermedio de organizaciones constituidas para tal fin, podrá desarrollar el control social a las políticas públicas y a la equitativa, eficaz, eficiente y transparente prestación de los servicios públicos de acuerdo con lo establecido en la regulación aplicable y correcta utilización de los recursos y bienes públicos, lo anterior en virtud de la Ley 1757 de 2015, art 61-76

Nota: Para dar respuesta a las solicitudes, el Subcontralor(a), según sea el tema, podrá designar profesionales del Órgano de Control, quienes al ser designados, deberán dar respuesta al peticionario y con la documentación completa la devolverá a la oficina de participación ciudadana para su archivo y conservación.

Las comunicaciones que den respuesta a las peticiones, quejas, denuncias y/o consultas, deberán estar firmadas por el Contralor (a) Municipal, previa revisión de la Subcontralora o profesional que designen para tal actividad.

La información será ingresada en el aplicativo de gestión transparente y deberá ser coherente con la información documental existente.

## MEDIOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN

La Contraloría Municipal de Envigado en cumplimiento con los requisitos mínimos en la Ley 1712 de 2011 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional) tiene establecido los siguientes medios y canales de comunicación con el ánimo de brindar un adecuado servicio y atención a la ciudadanía.

**Sitio web:** [www.contraloria@contraloriaenvigado.gov.co](http://www.contraloria@contraloriaenvigado.gov.co)

**Twitter:** @contraloriaenv

**Facebook:** <https://www.facebook.com/contraloria.envigado>

**Correo electrónico:** [contraloria@contraloriaenvigado.gov.co](mailto:contraloria@contraloriaenvigado.gov.co)



## Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:

Línea Nacional: 57 (4) 3394050

### Radicación escrita:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Presencial	Atención personal	Calle 38A Sur N° 43-36 Envigado	Días hábiles e Lunes a Viernes de 7:00 a 5:00pm	Se recepcionará solicitudes verbales, ofreciendo información personalizada. Se pondrá en contacto con los profesionales según sea su consulta, solicitud, queja y/o reclamo
Escrita	Radicación de correspondencia	Calle 38ª sur No 43-36 Envigado	Días hábiles e Lunes a Viernes de 7:00 a 5:00pm	Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la CME
Telefónico	Línea fija	3394050	Días hábiles e Lunes a Viernes de 7:00 a 5:00pm	Brindar información, orientación y/o asesoría frente a tramites y/o servicios de competencia de la CME
Electrónico	Aplicativo Web	<a href="http://www.contraloriaenvigado.gov.co">www.contraloriaenvigado.gov.co</a> – Gestión Transparente	El aplicativo del portal web está activo las 24 horas para su recepción. No obstante los tiempos de respuesta se darán en días hábiles.	Ruta para ingresar las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias es: <a href="http://envigado.gestiontransparente.com/Misional/Complaints/FormComplaintsI nit.aspx">http://envigado.gestiontransparente.com/Misional/Complaints/FormComplaintsI nit.aspx</a>



