

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CUIDADANIA

Apreciada ciudadanía,

En nuestro Plan estratégico 2016-2019, “Control Fiscal con Sentido Público”, se encuentra como uno de nuestros lineamientos el Fortalecimiento del Control Social, a través del cual se busca diseñar e implementar estrategias orientadas a la cultura de la legalidad aunado a la lucha contra la corrupción. La Contraloría Municipal de Neiva, plantea mecanismos de comunicación expeditos a través de los cuales los ciudadanos y la Entidad pueden interactuar y denunciar actos de corrupción.

En cumplimiento de los preceptos constitucionales y la Política Pública Nacional de Servicio al Ciudadano, le reiteramos que es nuestro interés y obligación brindarles una atención equitativa, cálida, amable, rápida, respetuosa, digna, humana, efectiva, confiable. Adicionalmente, ofrecemos un servicio con los atributos contenidos en el protocolo de Atención al Ciudadano de la Contraloría Municipal de Neiva.

Para comenzar, queremos recordarles sus derechos y darles a conocer los medios que la Contraloría Municipal de Neiva pone a su disposición para garantizarles el cumplimiento de los mismos.

Ciudadanos, ustedes tienen derecho a:

1. Ser tratados con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
2. Recibir trato equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, en forma considerada y diligente.
3. Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como obtener información y orientación sobre los requisitos que las normas vigentes exijan para adelantar actuaciones ante la Entidad.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por ley.
5. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, los cuales serán valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, y ser informado por las autoridades sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, o en general de quienes se encuentran en estado de indefensión o vulnerabilidad, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

7. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuaciones o trámites institucionales y obtener copias de los respectivos documentos.

8. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos de la Entidad, en los términos previstos por la Constitución Política y las leyes.

9. Exigir de forma respetuosa el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos que presten sus servicios en la Entidad.

Para garantizar sus derechos disponemos de medios presenciales, electrónicos, virtuales, telefónicos, buzón de sugerencias así:

MEDIOS PRESENCIALES:

Punto de atención Horario Servicios ofrecidos por la ventanilla única para radicar sus Peticiones, Quejas, Denuncias y otros, ubicadas en la Carrera 5 No 9 -74
Edificio Municipal 1 Piso.

HORARIO DE ATENCIÓN:

Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m.
Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 5:00 p.m.

BUZÓN DE SUGERENCIAS:

Ubicado en la Carrera 5 No 9 -74, Edificio Municipal 4 Piso.

LÍNEAS TELEFÓNICAS

PBX : 8711256 – 8711170
Línea gratuita: 018000914456 Neiva (H)

MEDIOS VIRTUALES:



<http://contralorianeiva.gov.co>



Contraloría Municipal de Neiva



@ContraloriaN



Contraloría Municipal de Neiva