

# Carta de Trato Digno al Ciudadano



## Estimados ciudadanos:

La Contraloría General de la República es la entidad encargada de ejercer, en representación de la comunidad, el control fiscal a la Administración y a los particulares que manejen fondos o bienes de la Nación.

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.

## 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.
5. Tratar con respeto a los servidores públicos.

## Nuestros canales de atención:

### 1. Atención presencial

Puede acercarse a las instalaciones del Centro de Servicio al Ciudadano ubicado en Bogotá, D.C. en la Carrera 69 No. 44 - 35 Piso 1, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. o en las respectivas sedes de las gerencias departamentales de la CGR. Acceda al directorio a través del enlace: <https://www.contraloria.gov.co/web/guest/directorio-de-dependencias>

### 2. Por internet:

Puede presentar cualquier denuncia o solicitud a través del siguiente enlace: <https://denuncie.contraloria.gov.co/sipar/>

### 3. Por correo electrónico:

Puede escribir a: [cgr@contraloria.gov.co](mailto:cgr@contraloria.gov.co)

### 4. Por teléfono:

Puede llamar al PBX 5187000 Exts.: 50067, 50070, 50063, 21014 o 21015 en Bogotá, D.C. Desde cualquier parte del país a la línea gratuita 018000 910060.

Puede consultar las líneas telefónicas de las gerencias departamentales en el siguiente enlace: <https://www.contraloria.gov.co/web/guest/directorio-de-dependencias>

### 5. Correo postal

Puede enviar sus solicitudes a la siguiente dirección:  
Contraloría General de la República  
Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana  
Carrera 69 No. 44 – 35 piso 1  
Bogotá, D.C.

### 6. Eventos institucionales

Los derechos de petición también pueden presentarse durante cualquier actividad que la Contraloría General de la República realice con la ciudadanía.

