

## CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

De conformidad con lo establecido en el numeral 5° del artículo 7° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), la Auditoría General de la República -AGR- brindará a todos los ciudadanos un trato equitativo, igualitario, considerado, diligente, respetuoso y orientado a garantizar de manera efectiva y cierta el ejercicio de los siguientes derechos:

- ✚ Ser tratados con la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- ✚ Recibir información y orientación para la adecuada presentación de sus peticiones y para el ejercicio del control ciudadano en el marco del control fiscal.
- ✚ Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.

Presentar peticiones respetuosas, sin necesidad de apoderado, de manera verbal, virtual o escrita, a través de los medios que la AGR ha dispuesto para tal efecto.

- ✚ Recibir atención de las peticiones que se presenten ante la AGR de acuerdo con el orden de radicación.
- ✚ Recibir atención personal durante cuarenta (40) horas a la semana.
- ✚ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
- ✚ Exigir el cumplimiento de las funciones a cargo de los servidores públicos de la AGR y de los objetos contractuales suscritos por la entidad.
- ✚ Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés y legitimidad para actuar, solicitar que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por la AGR al momento de decidir y recibir información sobre los resultados obtenidos y las decisiones tomadas.
- ✚ Solicitar, por razones de seguridad personal o familiar, que se proteja su identidad; por este motivo el sistema de registro de peticiones (SIA-ATC) no guarda la dirección IP desde la cual acceden a la plataforma; en el caso de las peticiones presentadas en forma física o verbal, es responsabilidad de los funcionarios de la AGR proteger la identidad del peticionario cuando así lo solicite.



- ✚ Solicitar, por razones de seguridad personal o familiar, que las comunicaciones que profiera la AGR con ocasión de la atención de sus peticiones se remitan de manera exclusiva a la dirección física o electrónica que indiquen.
- ✚ Solicitar, por razones de seguridad personal o familiar, que la AGR ponga en conocimiento de las autoridades competentes sus condiciones de amenaza o riesgo para que ellas intervengan en la protección de su integridad física.
- ✚ Todos los demás reconocidos en la Constitución y en las Leyes.

Los canales de atención que la AGR pone a disposición de la ciudadanía para el ejercicio y garantía de sus derechos son los siguientes:

### **Presencial:**

- ✚ En días hábiles, atención personal en todas sus dependencias del nivel central en horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. en la Carrera 57 C No. 64 A – 29, barrio Modelo Norte, Bogotá D.C.

### **Telefónica:**

- ✚ En días hábiles, atención telefónica en el nivel central a través de las líneas 318 6800 y 3816710 en horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.
- ✚ En días hábiles, recepción de documentos en el nivel central en horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. a través de las líneas de fax 3816713 y 3186800 ext. 2034.
- ✚ En días hábiles, atención telefónica a través de la línea nacional 018000120205.

### **Gerencias Seccionales:**

<b>Gerencia Seccional</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Dirección</b>	<b>Horario</b>
<b>Medellín</b>	Líneas Locales: (4)2681268 (4)2680374  Conmutador: 3186800 o 3816710 ext.4001  3157003895	Carrera 30 No. 8b-25, of.1104, Edificio San Esteban, transversal inferior. El Poblado.	7:30 am – 4:30 pm
<b>Bogotá</b>	Conmutador: 3186800 o 3816710 ext.4020	Carrera 57 C No. 64 A – 29, barrio Modelo Norte, Bogotá D.C.	7:30 am – 4:30 pm
<b>Cali</b>	Líneas Locales: (2)8889081	Carrera 4 No. 12-41, of. 1201-1204. Edificio Centro Seguros Bolívar.	7:30 am – 4:30 pm



Gerencia Seccional	Teléfono	Dirección	Horario
	(2)8889082 (2)8889071  Conmutador: 3186800 o 3816710 ext.4041 3152094684		
<b>Bucaramanga</b>	Líneas Locales: (7)6802399 (7)6802156  Conmutador: 3186800 o 3816710 ext.4061  3162888184	Calle 35 No. 17-77, of. 1102, Edificio Bancoquia.	7:30 am – 4:30 pm
<b>Barranquilla</b>	Líneas Locales: (5)3694538 (5)3694456  Conmutador: 3186800 o 3816710 ext.4081  3164720528	Calle 70 No. 52-29, of. 203 Edificio Miracento, Barrio el Prado.	7:30 am – 4:30 pm
<b>Neiva</b>	Líneas Locales: (8)8719953 (8)8710026  Conmutador: 3186800 o 3816710 ext.5001  3153092985	Calle 7 No. 5-57, piso 4. Edificio Davivienda.	7:30 am – 4:30 pm.
<b>Armenia</b>	Líneas Locales: (6)7411007 (6)7411058  Conmutador: 3186800 o 3816710 ext.5021  3178930121	Calle 20 No. 13-22, piso 13. Edificio Gobernación del Quindío.	7:30 am – 4:30 pm
<b>Cúcuta</b>	Conmutador: 3186800 o 3816710 ext.5041  3152526263	Avenida 0 No. 17-71, piso 4. Edificio QBICO.	7:30 am – 4:30 pm



Gerencia Seccional	Teléfono	Dirección	Horario
Villavicencio	Conmutador: 3186800 o 3816710 ext.5061  3183515402	Calle 38 No. 30 A – 25, of.302. Edificio Banco Popular	7:30 am – 4:30 pm
Montería	Conmutador: 3186800 o 3816710 ext.5081  3184321148	Calle 31 No. 4-47, of.603B. Edificio Ejecutivos	7:30 am – 4:30 pm

### Virtual:

- ✚ Registro y consulta permanente de peticiones ciudadanas a través del aplicativo SIA-ATC, ubicado en la página [www.auditoria.gov.co](http://www.auditoria.gov.co) en la pestaña PETICIONES CIUDADANAS.
- ✚ Los siguientes correos electrónicos:

RESPONSABLE	CORREO ELECTRÓNICO
Grupo de Atención Ciudadana	<a href="mailto:participacion@auditoria.gov.co">participacion@auditoria.gov.co</a>
Dirección de Control Fiscal	<a href="mailto:controlfiscal@auditoria.gov.co">controlfiscal@auditoria.gov.co</a>
Gerencia Seccional I	<a href="mailto:agrmedellin@auditoria.gov.co">agrmedellin@auditoria.gov.co</a>
Gerencia Seccional II	<a href="mailto:agrbogota@auditoria.gov.co">agrbogota@auditoria.gov.co</a>
Gerencia Seccional III	<a href="mailto:agrcali@auditoria.gov.co">agrcali@auditoria.gov.co</a>
Gerencia Seccional IV	<a href="mailto:agrbucaramanga@auditoria.gov.co">agrbucaramanga@auditoria.gov.co</a>
Gerencia Seccional V	<a href="mailto:agrbarranquilla@auditoria.gov.co">agrbarranquilla@auditoria.gov.co</a>
Gerencia Seccional VI	<a href="mailto:agrneiva@auditoria.gov.co">agrneiva@auditoria.gov.co</a>
Gerencia Seccional VII	<a href="mailto:agrarmenia@auditoria.gov.co">agrarmenia@auditoria.gov.co</a>
Gerencia Seccional VIII	<a href="mailto:agrcucuta@auditoria.gov.co">agrcucuta@auditoria.gov.co</a>
Gerencia Seccional IX	<a href="mailto:agrvillavicencio@auditoria.gov.co">agrvillavicencio@auditoria.gov.co</a>
Gerencia Seccional X	<a href="mailto:agrmonteria@auditoria.gov.co">agrmonteria@auditoria.gov.co</a>

- La ciudadanía puede seguirnos a través de las siguientes redes sociales:



AuditoriaGen



Auditoría General de la República



auditoriageneraldecolombia



auditoriageneralcol

### Móvil:

Aplicación móvil: **Auditoría APP** al cual podrá acceder ingresando como invitado a la plataforma SIA-OBSERVA. Allí podrá recibir información presupuestal y contractual actualizada a nivel departamental y municipal de manera interactiva así como presentar denuncias en tiempo real para que los organismos de control intervengan oportunamente. Lo anterior, con el fin de facilitar el control ciudadano a los recursos públicos.



## MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN Y TÉRMINOS PARA RESOLVER

La Auditoría General de la República atenderá las distintas modalidades del derecho de petición de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2º de la Resolución Orgánica 006 de 2016, la cual puede ser consultada a través de la página web de la entidad y que de manera general establece los siguientes términos:

- Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
- Petición de copias: 10 días hábiles
- Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
- Traslado por competencia: 5 días hábiles
- Peticiones de información 10 días hábiles

Bogotá D.C., marzo de 2018

