

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

De conformidad con lo establecido en el numeral 5°, artículo 7°, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; la Auditoría General de la República -AGR- se compromete con todos los ciudadanos a que en cada una de sus actuaciones se les brindará un trato equitativo, igualitario, considerado, diligente, respetuoso y orientado a garantizar de manera efectiva y cierta el ejercicio de los siguientes derechos:

- ✚ Presentar peticiones respetuosas, sin necesidad de apoderado, de manera verbal o escrita, a través de los medios que la AGR ha dispuesto para tal efecto y que se relacionan más adelante.
- ✚ Recibir atención ordenada de todas las peticiones respetuosas que se presenten ante la AGR.
- ✚ Recibir atención personal durante cuarenta (40) horas a la semana.
- ✚ Recibir orientación para la adecuada presentación de sus peticiones y para el ejercicio del control ciudadano en el marco del control fiscal.
- ✚ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- ✚ Ser tratados con la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- ✚ 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.
- ✚ Exigir el cumplimiento de las funciones a cargo de los servidores públicos de la AGR.
- ✚ Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga

interés y legitimidad para actuar, a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por la AGR al momento de decidir y a recibir de ésta 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 aplicativo SIA-ATC brinda la opción de registrar las peticiones de manera anónima y en ningún caso guarda la dirección IP desde la cual se presentan a través de la página web de la AGR; en el caso de las peticiones presentadas en forma física o verbal, es responsabilidad de los funcionarios de la AGR protegerla cuando así lo soliciten los ciudadanos.
- ✚ 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 medios que la AGR pone a disposición de la ciudadanía para el ejercicio y garantía de sus derechos son los siguientes:

- ✚ 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.
- ✚ 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.
- ✚ En días hábiles, atención telefónica y personal en sus Gerencias Seccionales, así:

Gerencia Seccional	Teléfono	Dirección	Horario
Medellín	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
Bogotá	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
Cali	Líneas Locales: (2)8889081 (2)8889082 (2)8889071 Conmutador: 3186800 o 3816710 ext.4041 3152094684	Carrera 4 No. 12-41, of. 1201-1204. Edificio Centro Seguros Bolívar.	7:30 am – 4:30 pm
Bucaramanga	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
Barranquilla	Líneas Locales: (5)3694538 (5)3694456 Conmutador: 3186800 o 3816710 ext.4081 3164720528	Calle 70 No. 52-29, of. 203 Edificio Miracentro, Barrio el Prado.	7:30 am – 4:30 pm




Neiva	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.
Armenia	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
Cúcuta	Conmutador: 3186800 o 3816710 ext.5041 3152526263	Avenida 0 No. 17-71, piso 4. Edificio QBICO.	7:30 am – 4:30 pm
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

- ✚ Recepción y consulta permanente de peticiones ciudadanas a través del aplicativo SIA-ATC, ubicado en la página www.auditoria.gov.co en la pestaña PETICIONES CIUDADANAS
- ✚ Recepción permanente de peticiones ciudadanas a través de los siguientes correos electrónicos:

RESPONSABLE	CORREO ELECTRÓNICO
Grupo de Atención Ciudadana	participacion@auditoria.gov.co
Dirección de Control Fiscal	controlfiscal@auditoria.gov.co
Gerencia Seccional I	agrmedellin@auditoria.gov.co
Gerencia Seccional II	agrbogota@auditoria.gov.co
Gerencia Seccional III	agrcali@auditoria.gov.co
Gerencia Seccional IV	agrbucaramanga@auditoria.gov.co
Gerencia Seccional V	agrbarranquilla@auditoria.gov.co
Gerencia Seccional VI	agrneiva@auditoria.gov.co
Gerencia Seccional VII	agrarmeria@auditoria.gov.co
Gerencia Seccional VIII	agrcucuta@auditoria.gov.co
Gerencia Seccional IX	agrvillavicencio@auditoria.gov.co
Gerencia Seccional X	agrmonteria@auditoria.gov.co

IMPORTANTE: Se aclara a la ciudadanía que el correo electrónico agr.SIA-ATC@gmail.com es una plataforma exclusiva para el envío de comunicaciones desde el aplicativo SIA-ATC, por lo tanto, se solicita no presentar escritos, ni peticiones o cualquier clase de solicitudes a través de este correo, porque no ha sido diseñado para este propósito; Agradecemos utilizar únicamente los correos señalados en la tabla anterior.

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

Facebook	 auditoriageneral
Twitter	 @auditoriagen
YouTube	 auditoriageneralcol

- Finalmente, la AGR pone a disposición de la ciudadanía su aplicación móvil: **Auditoría APP**, a través de la cual brinda información presupuestal y contractual actualizada a nivel departamental y municipal de manera interactiva, ingresando como invitado a la plataforma SIAObserva; lo anterior, con el fin de facilitar el control ciudadano a los recursos públicos, por lo que también la aplicación permite presentar denuncias en tiempo real para que los organismos de control intervengan oportunamente.



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, según el cual:

“ARTÍCULO 2º - TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES. *Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la adminis-*

- tración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
- 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a la AGR en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*
 - 3. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos antes señalados, la AGR debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.*
 - 4. Para el caso de las denuncias en el control fiscal, de que tratan los artículos 23 y 24 de la presente Resolución, el término para dar respuesta definitiva es de seis (6) meses posteriores a su recepción en el proceso auditor, según lo establecido en el artículo 70 de la Ley Estatutaria 1757 de 2015.*
 - 5. Para el caso de la información que soliciten los Senadores y Representantes en ejercicio del control que corresponde al Congreso, de conformidad con el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992, deberán ser atendidas por la dependencia a que corresponda, en los cinco (5) días siguientes a su recepción en la entidad.”*

Bogotá D.C. Marzo de 2017