

	CONTRALORIA GENERAL DE BOYACA NIT. 891800721-8		Página	Página 1 de 5
	Macroproceso	APOYO	Código	GD-F-OF-03
	Proceso	GESTION DOCUMENTAL	Versión	01
	Formato	ESTRATEGIA	Vigencia	23/11/2021

Tunja, agosto de 2025

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

La Contraloría General de Boyacá 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 del departamento. 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.

Con el fin de mejorar la atención a la ciudadanía y contar con mecanismos y herramientas que faciliten la comunicación entre los usuarios y la Entidad, la Contraloría de Boyacá cuenta con los siguientes canales:

- 1. Centro de atención al ciudadano:** Nuestras oficinas están ubicadas en la Carrera 9 N° 17 – 60 pisos 3 y 4.
- 2. Vía telefónica:** 7405880
- 3. Correo electrónico:** cgb@cgb.gov.co es el correo habilitado las 24 horas del día para recibir solicitudes. El trámite se realizará en días hábiles, en jornada laboral; si la petición es radicada en fin de semana o día festivo, su trámite comenzará a partir del día hábil siguiente
- 4. Formato verbal de peticiones:** Se tiene a disposición de la ciudadanía para que diligencie su petición, queja o reclamo
- 5. Buzón de sugerencias**
- 6. Portal:** <https://cgb.gov.co/>
- 7. Redes sociales**

- **Instagram:** @contraloriaboyaca
- **Facebook:** Contraloría General de Boyacá
- **X:** @ContraloriaGBoy

	CONTRALORIA GENERAL DE BOYACA NIT. 891800721-8		Página	Página 2 de 5
	Macroproceso	APOYO	Código	GD-F-OF-03
	Proceso	GESTION DOCUMENTAL	Versión	01
	Formato	ESTRATEGIA	Vigencia	23/11/2021

ATRIBUTOS IMPORTANTES PARA EL BUEN SERVICIO

El ciudadano es nuestro cliente principal y contribuye al desempeño misional en beneficio de la ciudad y el fortalecimiento de lo público, por tanto los funcionarios encargados de su atención, además de ser la imagen de nuestra entidad, deben contar con cualidades y calidades como:

● **Compromiso**

Actuar con entrega, responsabilidad y sentido del deber en cada interacción con el ciudadano, garantizando una gestión oportuna y eficaz.

● **Amabilidad**

Brindar un trato cordial, cálido y atento que facilite la comunicación y genere confianza en el usuario.

● **Respeto**

Reconocer y valorar la dignidad, ideas, opiniones y condiciones de todas las personas, sin distinción alguna.

● **Colaboración**

Trabajar en equipo y mantener una actitud proactiva para resolver las solicitudes del ciudadano, promoviendo soluciones integrales.

● **Responsabilidad**

Cumplir con los deberes institucionales de forma diligente, ética y conforme a la normatividad vigente.

● **Tolerancia**

Escuchar con paciencia, comprender la diversidad de criterios y atender con serenidad aún en situaciones difíciles o tensas.

● **Efectividad**

Garantizar respuestas útiles, claras y en los tiempos establecidos, contribuyendo a una atención que genere confianza y satisfacción.

"CONTROL FISCAL DESDE LOS TERRITORIOS"

Carrera 9 N° 17 - 60 pisos 3 y 4. Tunja - Boyacá
7505880

cgb@cgb.gov.co / www.cgb.gov.co



	CONTRALORIA GENERAL DE BOYACA NIT. 891800721-8		Página	Página 3 de 5
	Macroproceso	APOYO	Código	GD-F-OF-03
	Proceso	GESTION DOCUMENTAL	Versión	01
	Formato	ESTRATEGIA	Vigencia	23/11/2021

Igualmente, los servidores de la Contraloría General de Boyacá de Boyacá aplicamos los siguientes principios y valores corporativos, que hacen parte de nuestro Sistema de Gestión de Calidad:

● **Honestidad**

Actuar con integridad, rectitud y transparencia en el ejercicio de nuestras funciones, cuidando los recursos públicos y promoviendo la confianza ciudadana.

● **Justicia**

Tomar decisiones equitativas, imparciales y conforme a la ley, asegurando un trato igualitario a todos los ciudadanos y a los sujetos de control.

● **Solidaridad**

Estar dispuestos a servir con empatía y compromiso, reconociendo las necesidades del otro y colaborando para alcanzar el bienestar común.

● **Identidad**

Sentir orgullo por pertenecer a la Contraloría General de Boyacá y actuar con sentido de pertenencia, defendiendo los principios del control fiscal y el servicio público.

MODALIDADES Y TÉRMINOS DE LAS PETICIONES

Derecho de Petición

Facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para presentar peticiones, sugerencias, quejas y reclamos, dentro de los términos previstos en la ley, por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el Derecho de Petición consagrado en el Ley 1755 del 2015, sin que sea necesario invocarlo. Podrá presentarse verbalmente o por escrito y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Derecho de Petición en interés general y particular

Son aquellos mediante el cual, cualquier persona, por sí o por intermedio de apoderado, solicita a las entidades públicas una respuesta a su petición, estos derechos de petición pueden formularse verbalmente o por escrito en forma

	CONTRALORIA GENERAL DE BOYACA NIT. 891800721-8		Página	Página 4 de 5
	Macroproceso	APOYO	Código	GD-F-OF-03
	Proceso	GESTION DOCUMENTAL	Versión	01
	Formato	ESTRATEGIA	Vigencia	23/11/2021

respetuosa y deben obtener la correspondiente respuesta en 15 días tal como lo establece la Ley 1755 de 2015.

Derecho de Petición de Consulta

Derecho que tiene cualquier persona para que se absuelva una consulta en relación con las materias a su cargo. Término para resolver: treinta (30) días siguientes hábiles a su recepción.

Queja

Acción de dar a conocer a las autoridades, conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. Término para resolver: quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Queja Disciplinaria

Acción de dar a conocer a los operadores disciplinarios, presuntas conductas irregulares cometidas por los servidores públicos o por personas que han ejercido función pública, con el propósito de que se adelante por la oficina de asuntos disciplinarios, la acción que se considere pertinente, de acuerdo a lo que prescribe la Ley 734 de 2002.

Reclamo

Solicitud que hace la ciudadanía a las autoridades, sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público. Término para resolver: quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES

De conformidad con lo estipulado en el artículo 5 y 6 del Capítulo II de la Ley 1437 de 2011, los siguientes son los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente las autoridades: Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal, escrita o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto

"CONTROL FISCAL DESDE LOS TERRITORIOS"

Carrera 9 N° 17 - 60 pisos 3 y 4. Tunja - Boyacá
7505880

cgb@cgb.gov.co / www.cgb.gov.co



	CONTRALORIA GENERAL DE BOYACA NIT. 891800721-8		Página	Página 5 de 5
	Macroproceso	APOYO	Código	GD-F-OF-03
	Proceso	GESTION DOCUMENTAL	Versión	01
	Formato	ESTRATEGIA	Vigencia	23/11/2021

- Ser tratado con el respeto y 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 o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las Leyes.

DEBERES DE LAS PERSONAS

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.