



# CARTA DE

# TRATO DIGNO AL CIUDADANO

# 2026

# ESTIMADOS CIUDADANOS

La Carta de Trato Digno al Usuario es un instrumento mediante el cual la Contraloría Municipal de Pereira establece los lineamientos para interactuar con la ciudadanía de manera directa, con el propósito de garantizar un trato respetuoso, equitativo, inclusivo y sin ningún tipo de discriminación, promoviendo una atención amable, diligente y transparente. Este documento orienta la prestación de un servicio eficiente, oportuno y de calidad a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad, en concordancia con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 y demás normas que regulan la función administrativa y la atención al ciudadano.

La Contraloría Municipal de Pereira reafirma su compromiso con todos los ciudadanos de brindar un trato igualitario, considerado y respetuoso, orientado a garantizar de manera efectiva el ejercicio de sus derechos en cada una de las actuaciones institucionales, fortaleciendo la confianza ciudadana y la legitimidad de la gestión pública.

**JOHANNA VANESSA BEDOYA PUERTA**

Contralora Municipal

# CONOCE TUS DERECHOS

- Recibir un trato digno, respetuoso, equitativo y sin discriminación, por parte de los servidores públicos.
- Presentar peticiones respetuosas bien sean de manera verbal, escrita, o utilizando cualquier otro medio electrónico idóneo que posea éste organismo de control fiscal, sin requerir del acompañamiento de un apoderado.
- Obtener información y orientación para la adecuada presentación de los requerimientos y para el ejercicio del control social y fiscal ciudadano.
- Conocer el estado de cualquier actuación o trámite y a obtener copias de documentos relacionados con él, exceptuando aquellos casos en los cuales la información requerida por el ciudadano constituya reserva legal.
- 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 de Colombia.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- A la protección de sus datos personales y a la reserva de la información, cuando legalmente corresponda.
- Participar en los espacios de control social y participación ciudadana promovidos por la Entidad.

# CONOCE TUS DEBERES

En ejercicio de sus derechos y en armonía con los principios de convivencia, respeto y legalidad, los ciudadanos que interactúan con la Contraloría Municipal de Pereira deberán:

- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de manera respetuosa, clara y completa, utilizando un lenguaje adecuado y aportando la información necesaria para su trámite.
- Actuar conforme al principio de la buena fe, suministrando información veraz, documentos auténticos y testimonios reales, evitando conductas que puedan inducir a error, entorpecer o dilatar los procedimientos administrativos.
- Tratar con respeto, cortesía y consideración a los servidores públicos y demás usuarios promoviendo un ambiente de respeto mutuo.
- Contribuir al cuidado del entorno institucional y al uso racional de los recursos públicos.
- Cumplir la Constitución Política, las leyes y los reglamentos vigentes, respetando el orden jurídico y las decisiones de la autoridad competente.

# DEBERES DE LA CONTRALORÍA

- Brindar trato respetuoso, digno, considerado y diligente a todas las personas, sin ningún tipo de discriminación, en garantía del principio de igualdad.
- Atender al público dentro del horario oficial de atención, asegurando un servicio oportuno, eficiente y de calidad.
- Expedir, publicar, socializar y actualizar anualmente la Carta de Trato Digno al Usuario, en la cual se especifiquen los derechos de los ciudadanos y los medios dispuestos para garantizar una atención efectiva.
- Recibir, tramitar y responder oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) presentadas por cualquiera de los canales habilitados por la entidad, tales como atención presencial, correo electrónico, página web, redes sociales u otros medios institucionales.
- Dar respuesta de fondo, clara, congruente y dentro de los términos legales establecidos, garantizando el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición.

# DEBERES DE LA CONTRALORÍA

- Orientar y asesorar adecuadamente a los ciudadanos respecto de los trámites, servicios y competencias de la entidad.
- Garantizar la accesibilidad a la información y a los servicios, adoptando medidas diferenciales para personas con discapacidad, grupos vulnerables y uso de lenguaje claro.
- Proteger los datos personales y la información sujeta a reserva legal, conforme a la normativa vigente.
- Mantener a disposición del público información completa, veraz y actualizada, tanto en los puntos de atención como en la página web institucional y demás medios electrónicos, telefónicos o físicos, conforme a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Dejar constancia y trazabilidad de las actuaciones administrativas, garantizando publicidad y control.
- Facilitar la participación ciudadana y el control social.
- Cumplir los demás deberes establecidos en la Constitución Política y en la normatividad vigente

# CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA

Dispone para el ejercicio y garantía de los derechos ciudadanos, los siguientes medios de comunicación:

**01**

## **PRESENCIAL**

De lunes a viernes

Horario ventanilla 7:00 a.m. a 12:00 m.

Y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Lugar: Carrera 7 No. 18-55 Palacio

Municipal piso 7°.

**02**

## **ATENCIÓN TELEFÓNICA**

En días hábiles y en horarios laborales  
a través de la línea

Recepción: **606 3248278**

Línea **Anticorrupción**

**WhatsApp 3227857950**

**03**

## **OTROS MEDIOS DIGITALES**

Página web institucional:

[www.contraloriapereira.gov.co](http://www.contraloriapereira.gov.co)

E-mail: [correo@contraloriapereira.gov.co](mailto:correo@contraloriapereira.gov.co)

Chat virtual: <https://>

[www.contraloriapereira.gov.co/sitio/](http://www.contraloriapereira.gov.co/sitio/)

**04**

## **REDES SOCIALES**

Facebook: Contraloria Municipal de  
Pereira

Intagram: [@contraloriapereira](https://www.instagram.com/contraloriapereira)

Youtube: [@contraloriapereira](https://www.youtube.com/contraloriapereira)

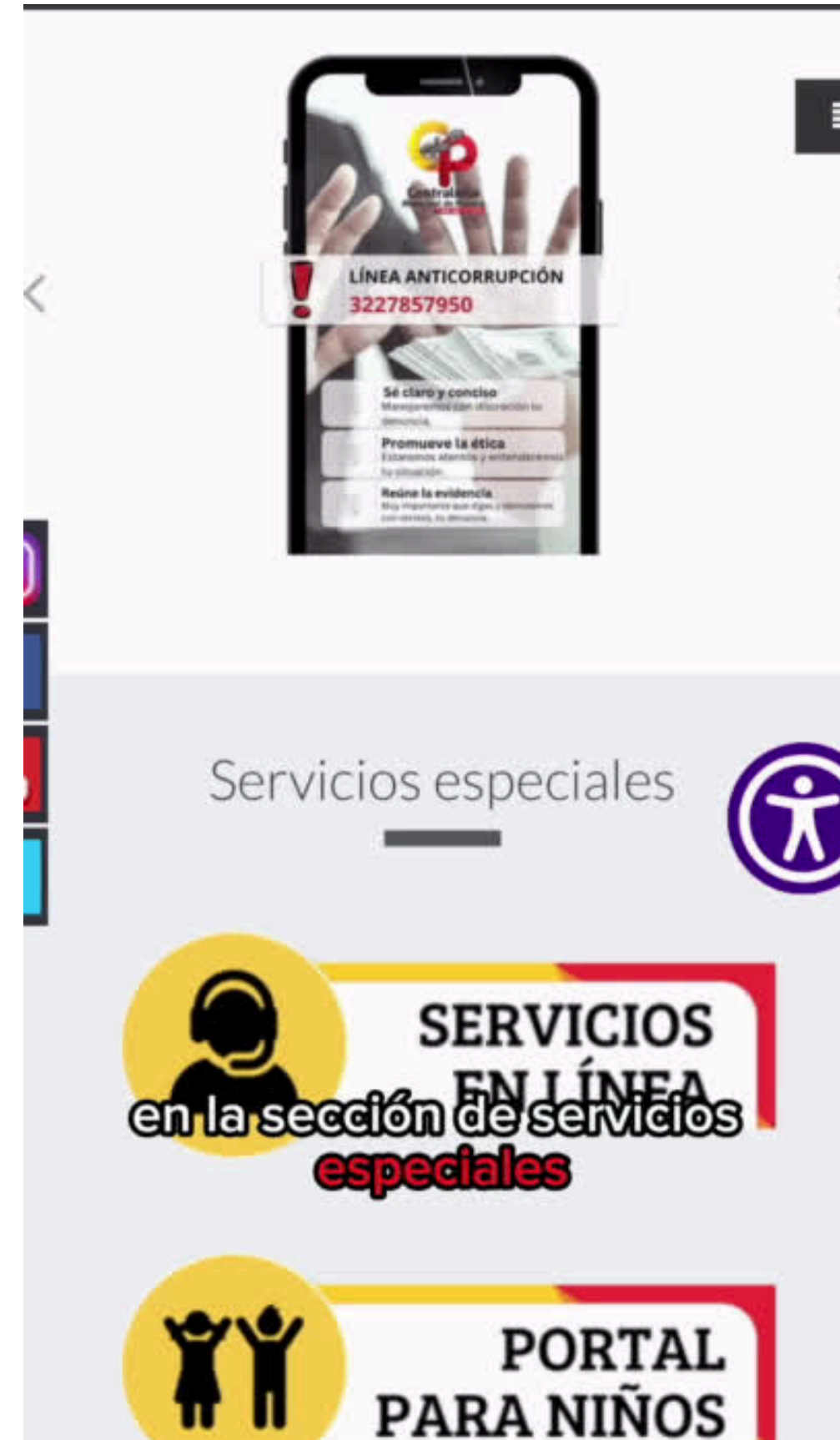
## 05 AMBIENTE WEB ATENCIÓN AL CIUDADANO

En la página web institucional, en la sección SERVICIOS ESPECIALES se encuentra el botón:



Link: <https://siaatc.auditoria.gov.co/dominio/pereira>

SIAATC - Sistema de atención al ciudadano (auditoria.gov.co)



# DESCRIPCIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN Y SERVICIO

CANAL	MEDIO	UBICACIÓN	HORARIO	DESCRIPCIÓN
Atención Presencial	Atención Personal (Ventanilla Única)	Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7°	Horario ventanilla 7:00 a.m. a 12:00 m. Y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con servidores de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo
Atención Telefónica	Línea Telefónica	606 3248278		Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la CMP.
	WhatsApp	Anticorrupción 3227857950		
Atención Virtual	Página Web	<a href="https://www.contraloriapereira.gov.co/sitio/">https://www.contraloriapereira.gov.co/sitio/</a>	Disponibilidad 24 horas -los requerimientos solicitados de página web, las redes sociales y plataformas digitales se recibirán para su radicación y posterior trámite.	Esta dispuesto para fortalecer la imagen institucional de la entidad, relacionarse de una manera más ágil con el ciudadano.
	Redes sociales	Facebook: Contraloria Municipal de Pereira Instagram: @contraloriapereira Youtube: @contraloriapereira		
	SIA ATC	<a href="https://siaatc.auditoria.gov.co/dominio/pereira">https://siaatc.auditoria.gov.co/dominio/pereira</a>		

# TÉRMINOS DE DERECHOS DE PETICIÓN:

MODALIDAD DE PETICIÓN	TÉRMINO
Denuncia Fiscal	6 meses (Respuesta de fondo)
Queja ordinaria	15 días hábiles
Derecho de petición de reconocimiento de un derecho.	15 días hábiles
Derecho de Petición para realización de Actividades de Promoción.	15 días hábiles
Derecho de petición de información	10 días hábiles
Derecho de petición de consulta	30 días hábiles
Derecho de petición entre autoridades públicas.	10 días hábiles
De solicitud de copias	10 días hábiles
Traslado por no competencia.	5 días hábiles
Defensoría del Pueblo y Congresistas	5 días hábiles (Art. 15, Ley 24 de 1992)

# **“CONTROL FISCAL AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA”**

---