**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 prioritaria y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, infantes, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública, periodistas en ejercicio de su profesión 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.
- Presentar denuncias de corrupción, de control fiscal o de soborno en contra de funcionarios de la AGR o de sus sujetos vigilados **(1)**
- Recibir atención de las peticiones que se presenten ante la AGR, respetando 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

[1] **Las denuncias de corrupción** hacen referencia a hechos relacionados con el abuso de poder para obtener beneficios privados; entre las conductas de corrupción más reconocidas están el robo, el fraude y la malversación de los recursos públicos. **Las denuncias de control fiscal** hace referencia a presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala prestación de los servicios públicos en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente. **Las denuncias por soborno** hacen referencia a la presunta oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor (que puede ser de naturaleza financiera o no financiera), directamente o indirectamente, e independiente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de las obligaciones de esa persona.

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 Avenida Calle 26 # 69 – 76 Edificio Elemento Torre 4 (Agua) Pisos 17 y 18, Bogotá D.C.

**Telefónica:**

- En días hábiles, atención telefónica en el nivel central a través de las líneas (+57)(601)3186800 y (+57)(601)3816710, en horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

- En días hábiles, atención telefónica a través de la línea nacional 018000120205.

**Gerencias Seccionales:**

| Gerencia Seccional | Teléfono | Dirección | Horario |
|---|---|---|---|
| **Medellín** | Conmutador: (+57)(601)3186800 o (+57)(601)3816710 ext.4001<br><br>Móvil: (+57)3157003895 | Carrera 30 No. 8b-25, of.1104, Edificio San Esteban, transversal inferior. El Poblado. | 7:30 am – 4:30 pm |
| **Bogotá** | Conmutador: (+57) (601)3186800 o (+57) (601)3816710 ext.4020 | Avenida Calle 26 # 69 – 76 Edificio Elemento Torre 4 (Agua) Piso 17, Bogotá D.C.. | 7:30 am – 4:30 pm |
| **Cali** | Líneas Locales: (+57)(602)8889071 (+57)(602)8889081<br><br>Conmutador: (+57)(601)3186800 o (+57)(601)3816710 ext.4041 | Carrera 4 No. 12-41, of. 1201- 1204. Edificio Centro Seguros Bolívar. | 7:30 am – 4:30 pm |

| Gerencia Seccional | Teléfono | Dirección | Horario |
|---|---|---|---|
| **Bucaramanga** | Conmutador: (+57)(601)3186800 o (+57)(601)3816710 ext.4061<br><br>Móvil: (+57)3162888184 | Calle 35 No. 17-77, of. 1102, Edificio Bancoquia. | 7:30 am – 4:30 pm |
| **Barranquilla** | Conmutador: (+57)(601)3186800 o (+57)(601)3816710 ext.4081 | Calle 70 No. 52-29, of. 203 Edificio Miracentro, Barrio el Prado. | 7:30 am – 4:30 pm |
| **Neiva** | Línea Local:<br><br>(+57)(608)8710026<br><br>Conmutador: (+57)(601)3186800 o (+57)(601)3816710 ext.5001 | Calle 7 No. 5-57, piso 4. Edificio Davivienda. | 7:30 am – 4:30 pm. |
| **Armenia** | Conmutador: (+57)(601)3186800 o (+57)(601)3816710 ext.5021 | Calle 20 No. 13-22, piso 13.<br>Edificio Gobernación del Quindío. | 7:30 am – 4:30 pm |
| **Cúcuta** | Conmutador: (+57)(601)3186800 o (+57)(601)3816710 ext.5041 | Avenida 4AE No. 5 – 85, Barrio Popular, Lote 5. | 7:30 am – 4:30 pm |
| **Villavicencio** | Línea Local: (+57)(608)6625193<br><br>Conmutador: (+57)(601)3186800 o (+57)(601)3816710 ext.5061 | Calle 38 No. 30 A – 25, of.302. Edificio Banco Popular | 7:30 am – 4:30 pm |
| **Montería** | Conmutador: (+57)(601)3186800 o (+57)(601)3816710 ext.5081 | Calle 31 No. 4-47, of.603B. Edificio Centro de Ejecutivos | 7:30 am – 4:30 pm |

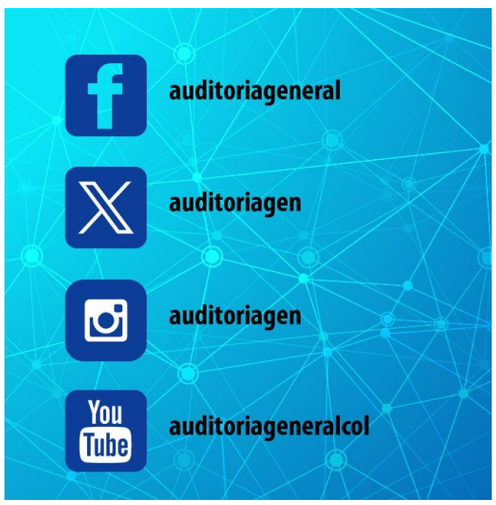
**Virtual:**

- Registro y consulta permanente de peticiones ciudadanas a través del aplicativo SIA-ATC, ubicado en la página www.auditoria.gov.co en la pestaña ATENCIÓN AL CIUDADANO, subsección SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PQRS Y CARTELERA VIRTUAL).

- 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 | agrarmenia@auditoria.gov.co |
| Gerencia Seccional VIII | agrcucuta@auditoria.gov.co |
| Gerencia Seccional IX | agrvillavicencio@auditoria.gov.co |
| Gerencia Seccional X | agrmonteria@auditoria.gov.co |

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




**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 la Ley 1437 de 2011, modificada por el artículo primero de la Ley 1755 de 2015 y en la Resolución Orgánica 008 de 2019, 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 de interés general o particular: 15 días hábiles
- Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
- Peticiones de información 10 días hábiles

- Petición de copias: 10 días hábiles
- Traslado por competencia: 5 días hábiles
- Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
- Denuncias de Control Fiscal: seis meses y 15 días hábiles.
- Denuncias de Corrupción: 15 días hábiles
- Denuncias por Soborno: 15 días hábiles

**SERVICIOS QUE PRESTA LA AUDITORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**

La Auditoría General de la República es un organismo de vigilancia de la gestión fiscal, dotado de autonomía jurídica, administrativa, contractual y presupuestal, el cual está a cargo del Auditor de que trata el artículo 274 de la Constitución Política, modificado por el artículo 5 del Acto Legislativo 04 de 2019. De conformidad con artículo 2 del Decreto Ley 272 de 2000, modificado por el artículo 156 el Decreto Ley 403 de 2020, corresponde a la Auditoría General de la República ejercer la vigilancia y el control de la gestión fiscal de la Contraloría General de la República y de las contralorías departamentales, distritales, municipales, sin excepción alguna, así como también, de los fondos de bienestar social de todas las contralorías.

La misión de la Auditoría General de la República consiste en coadyuvar a la transformación, depuración y modernización de los órganos instituidos para el control de la gestión fiscal, mediante la promoción de los principios, finalidades y cometidos de la función administrativa consagrados en la Constitución Política, el fomento de la cultura del autocontrol y el estímulo de la participación ciudadana en la lucha para erradicar la corrupción.

El cumplimiento de todas estas obligaciones se logra a través de tres procesos misionales (Auditor, Fiscales y Participación Ciudadana) los cuales tienen los siguientes objetivos:

- Proceso Auditor: Ejercer la vigilancia y control de la gestión fiscal de las contralorías y los fondos de bienestar social de los servidores públicos de las contralorías, conforme a los principios establecidos en la Constitución Política, mediante la aplicación de los sistemas de control fiscal definidos en las leyes nacionales e internacionales aplicables

- Procesos Fiscales: Gestionar el efectivo y oportuno resarcimiento del daño patrimonial al Estado.

- Participación Ciudadana: Promover continuamente la participación ciudadana y atender todos los derechos de petición presentados ante la entidad de conformidad con lo establecido en la normatividad que regula la materia, de tal manera que se garantice la adecuada articulación del control social con el control fiscal y el pleno ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

Bogotá D.C., enero de 2024