

CARTA DE TRATO DIGNO

Estimados ciudadanos y usuarios

El Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República fue creado mediante la Ley 1437 de 2011 numeral 5 art. 7, con ofrecer servicios con Bienestar con oportunidad, por medio de programas que mejoren la calidad de vida de nuestros usuarios y familias.

En cumplimiento de los preceptos legales nos comprometemos a trabajar de forma permanente en lograr una interacción adecuada y eficaz con nuestros usuarios; basados en los valores del respeto, compromiso, responsabilidad, honestidad justicia y prudencia, como garantía del trato digno al ciudadano en el ejercicio efectivo de sus derechos y deberes.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

1. Una comunicación plena y clara con el usuario.
2. Recibir un trato digno y respeto con los usuarios.
3. Confidencialidad de datos personales.
4. Prestar el servicio adecuado según su trámite.
5. Dar una información adecuada y completa.
6. Reclamar y sugerir mejoras para el servicio.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos y/o colaboradores de la entidad.
3. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
4. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes, para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes, que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
5. Respetar los turnos asignados en las sedes de la entidad.
6. Cuidar las instalaciones y elementos.

CANALES DE ATENCIÓN



Sede administrativa	Sede Centro Médico	Sede Colegio
Carrera 69 N° 44 –35 piso 4 Teléfonos: 6013532760 – 6013779892 Ext. 1000 Horario de atención 8:00 – 5:00 pm Horario de correspondencia 8:00 – 5:00 pm Correo electrónico: fondobienestar@cgr.gov.co	Calle 35 N° 21-48 Teléfonos: 6013532760 – 6013779892 Ext. 2000 - 2001 Horario de Atención: 7:00 am - 5:00 pm Horario Correspondencia: 8:00 am – 5:00 pm Correo electrónico: centromedico@fbscgr.gov.co	Calle 57 b N° 37-34 Nicolás de Federman Teléfono: 6016665377 - 6016665380 Horario de Atención: 6:30 am - 1:30 pm Horario Correspondencia: 8:00 am - 4:00 pm Correo electrónico: Colegio@fbscgr.gov.co