

Por la cual se expide la Carta de Trato Digno al Usuario

EL PERSONERO DE BOGOTÁ, D.C.

En uso de las atribuciones constitucionales, legales y en especial las que le confieren el Decreto Ley 1421 de 1993 y el Acuerdo 34 de 1993 y

CONSIDERANDO:

Que la ley 1437 de 2011 en su artículo 7 numeral 5 estableció el deber de las entidades públicas de *"Expedir, hacer visible y actualizar una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente."*

Que la Resolución 154 de 2013 en su artículo 7 incluyó dentro de las funciones del Grupo de Requerimientos Ciudadanos proyectar anualmente la Carta de Trato Digno al Usuario para ser adoptada mediante resolución del Personero de Bogotá.

En mérito de lo expuesto el Personero de Bogotá D.C.,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- Expedir la Carta de Trato Digno al Usuario de la Personería de Bogotá, adoptando como tal el siguiente texto:

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

*LA RAZÓN DE SER DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS
ES EL CIUDADANO*

La atención al público es la materialización del principio según el cual lo único que justifica la existencia de las diferentes instituciones públicas es el servicio al ciudadano y es por eso que quienes desempeñamos esa función somos llamados servidores públicos.

El desarrollo cabal de la palabra servir, significa atender con consideración y respeto las inquietudes y requerimientos que nos presentan los ciudadanos y el público en general.

Los derechos del usuario de los servicios de la Personería de Bogotá son los que están en la Constitución y en las demás normas que consagran los derechos fundamentales, los derechos humanos y los que le asisten al ciudadano frente a la administración, principalmente los que traen la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1437 de 2011, entre otros los siguientes:

- Ser tratado(a) con respeto y en igualdad de condiciones a las demás personas que acuden a los servicios de la entidad, en consideración con el enfoque diferencial.*
- Solicitar y recibir efectiva orientación, asistencia, o intervención ante las autoridades competentes en procura de la materialización de sus*

Por la cual se modifica el artículo 11 de la Resolución No 154 de 2013

Página 2 de 4

derechos.

- Acceder a todos los servicios de la Personería de Bogotá de manera gratuita.
- Recibir oportuna atención, gestión y respuesta a sus peticiones.
- Requerir aclaración o explicación sobre cualquier duda que le generen las gestiones surtidas por la Personería de Bogotá.
- Hacer seguimiento sobre el estado de su trámite.
- Ser atendido(a) sin ningún tipo de discriminación en cualquiera de los puntos de atención de que se dispone en el Distrito Capital.
- Manifestar sus inconformidades con el servicio prestado por los funcionarios y funcionarias adscritos (as) a la entidad.
- Acceder a los servicios de la Personería de Bogotá de manera ininterrumpida, las 24 horas del día, 365 días al año, a través del Programa Personería 24 horas.

La materialización de los derechos también se hace realidad en el efectivo acceso a nuestros servicios.

En atención a los mandatos Constitucional y legal de servicio al ciudadano, la Personería de Bogotá tiene el programa de atención 24 horas de manera presencial en la calle 21 Nro. 6-34 y telefónicamente en la línea 143.

Además de la atención ordinaria en la sede central en la carrera 7 Nro 21-24, usted cuenta, entre otros, con los siguientes medios de acceso a los servicios de la Personería de Bogotá:

- Centros Comerciales: Para atención al ciudadano se cuenta con puntos de atención en Unicentro Norte, Titán Plaza, Salitre Plaza, Gran Estación, Hayuelos, Centro Mayor y Plaza de las Américas.
- Centro de Atención a la Ciudadanía: Para orientación y asistencia de manera presencial e inmediata, puede acudir a la Cra 10 No 24-62 de lunes a viernes en el horario comprendido entre las 8 a.m. y las 5 p.m.

Además, se puede acceder a los servicios de orientación y asistencia en CADES Y SUPERCADES:

SEDE	DIRECCIÓN
SuperCADE Carrera 30	Carrera 30 No. 24-90
SuperCADE Américas	Av. Carrera 86 No. 43-55 Sur Módulo D
SuperCADE Suba	Calle 146 A No. 105-95
SuperCADE Bosa	Av. Calle 57A Sur No. 72D-12 Portal del Sur
SuperCADE 20 de Julio	Cra. 5 No. 30D-20 Sur
SuperCADE Fontibón	Diagonal 16 No. 104-51

- Página Web: La Personería de Bogotá pone a su disposición la dirección electrónica www.personeriabogota.gov.co, a través de la cual usted puede formalizar sus peticiones, consultar el estado de las mismas e informarse sobre los servicios de la entidad y los puntos de atención.

Por la cual se modifica el artículo 11 de la Resolución No 154 de 2013

Página 3 de 4

- *Puntos de Atención a víctimas: El punto principal de atención a víctimas del conflicto armado está en la carrera 8 No 20-57, pero también se puede acudir a los Centros Dignificar:*

SEDE	DIRECCIÓN
Centro Dignificar Chapinero	Calle 63 N° 15-58
Centro Dignificar Kennedy	Calle 37 Sur N° 72L - 77
Centro Dignificar Bosa	Calle 69 A Sur No 92 - 47
Centro Dignificar La Gaitana	Transversal 126 No 133 -32
Centro Dignificar Ciudad Bolívar	Calle 44 D SUR No 72 - 13
Centro Dignificar Rafael Uribe Uribe	Calle 22 SUR N° 14 A -99

- *Personerías Locales: Para orientación y asistencia para el ejercicio y garantía de los derechos en general y para la atención a víctimas del conflicto armado, también se puede acudir a las sedes de las personerías locales, así:*

SEDE	DIRECCIÓN
Personería local de Usaquén	Calle 121 No. 7 A 29
Personería local de Chapinero	Calle 55 No. 10 – 76
Personería local de Santa Fe	Carrera 7 No. 17 – 75 local 6
Personería local de San Cristóbal	Avenida 1º Mayo 1-40
Personería local de Usme	Calle 137C No. 2 A 37 sur
Personería local de Tunjuelito	Carrera 7 No. 51-52 Sur
Personería local de Bosa	Calle 60 No. 80 D-48 sur
Personería local de Kennedy	Calle 40 sur No. 77 A 52
Personería local de Fontibón	Carrera 100 No. 22 J -28
Personería local de Engativá	Calle 71 No. 73 A-44 Piso 3º
Personería local de Suba	Carrera 92 No. 146-24
Personería local de Barrios Unidos	Calle 74 A 63-04
Personería local de Teusaquillo	Carrera 19 No. 40-23
Personería local de Los Mártires	Calle 17 No. 28 A 84
Personería local de Antonio Nariño	Calle 17 Sur No. 18-49 piso 5º
Personería local de Puente Aranda	Carrera 31D 4-00 Piso 2º
Personería local de Candelaria	Calle 12 No. 0-25
Personería local de Rafael Uribe Uribe	Calle 33 sur No. 23 D 27
Personería local de Ciudad Bolívar	Carrera 73 No. 59 12sur .Metro Sur. Locales 219/ 227
Personería local de Sumapaz	Calle 137 C No. 2 A 37 sur Piso 3º

- *Centro de Conciliación: En situaciones de conflicto, no laboral o con entidades públicas, usted puede acudir ante la Personería de Bogotá a fin de intentar la resolución pacífica y extrajudicial de los mismos. Para ello puede acercarse a cualquiera de las sedes del nuestro Centro de Conciliación, las cuales están distribuidas por la Ciudad así:*

SEDE	DIRECCIÓN
Dirección Centro de Conciliación	Carrera 7 No. 21 – 24 Piso 1
Casa de Justicia – Usme	Calle 137 C - 13-51 Sur Piso 3
Casa de Justicia - Los Mártires	Carrera 21 No. 14 – 75 Piso 3
Casa de Justicia Ciudad Bolívar	Transv. 73 No. 70A-04 Sur Vía Sierra Morena Sector la Casona
SuperCADE 20 de Julio	Carrera 5A No 30D-20 Sur
SuperCADE Cra 30 - CAD	Carrera 30 No 25-90 Módulo D Torre B
SuperCADE Américas	Av. Carrera 86 No 43-55 sur
SuperCADE Bosa	Calle 57Q sur No 72D-94
SuperCADE Suba	Calle 146 A No 105-95 Módulo 94
S.A.U. Suba	Calle 133 No 101C-09

Por la cual se modifica el artículo 11 de la Resolución No 154 de 2013

ARTÍCULO 2.- Ordenar la publicación inmediata de la Carta de Trato Digno al Usuario en todos los Puntos de Atención de que Dispone la Personería de Bogotá y en la página Web de la entidad. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Bogotá, D.C., a los

10 AGO 2015

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,

RICARDO MARÍA CAÑÓN PRIETO
Personero de Bogotá, D.C.

Bogotá, D.C.

Señor
JUEZ 27 ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.- SECCION
SEGUNDA
E. S. D.
Ciudad.

Asunto: Certificación Dirección TIC. Personería de Bogotá. D.C.

Respetado señor Juez:

De conformidad con el asunto anteriormente señalado, me permito certificar que esta Dirección se encargó de crear un link en la página web de la Entidad, en el cual se puede acceder a la carta de trato digno al usuario. Por ello a la presente certificación anexo la hoja de ruta para acceder a dicho link y adicionalmente, se anexa la carta de trato digno al usuario.

Sin otro particular,



IVAN DARIO GONZALEZ TORO

Director de Tecnologías de Información y Comunicación



DERECHOS Personería de Y DEBERES Bogotá, D.C.

Indivisión y Secretaría

INICIO

LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

ATENCIÓN AL CIUDADANO

PUNTOS DE ATENCIÓN

Requerimiento en Línea

Consulta y expedición de antecedentes

Atención en Centros Comunitarios

Conciliaciones

Orientación de Tutela

Personería Local Cerca a Usted

Conéctese

Peticiones y QRSD

Requerimientos Ciudadanos

Consulte su Requerimiento

Trámites y Servicios

Transparencia y Acceso a Información Pública

Carta de Trato Digno al Usuario

H24RAS

Línea 143

PERSONERÍA 24 HORAS

GARANTE DE DERECHOS Y DEBERES

CD

NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS

INFORMES

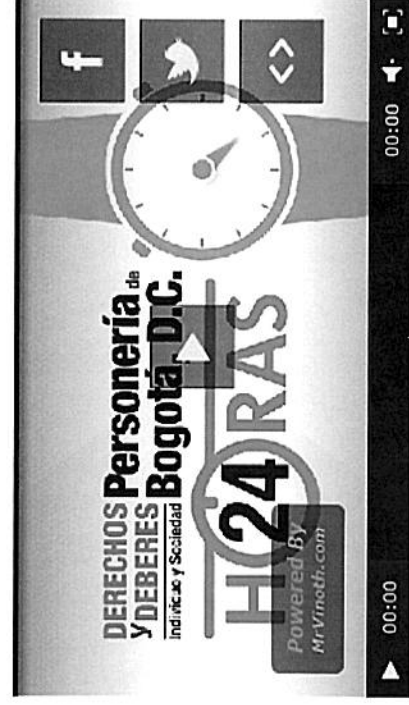
CONSTRUCCIÓN DE CIUDADANO

El Sitp no funciona e increíblemente Transmilenio no hace nada



De las rutas que llegaron a los paraderos, el 44% no estaban anunciadas; el 71% no pasa con la frecuencia establecida y tres nunca llegaron. De las banderas revisadas de los paraderos, el 93% está desactualizada. En la evaluación al...

Video Destacado



CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

LA RAZÓN DE SER DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS ES EL CIUDADANO

La atención al público es la materialización del principio según el cual lo único que justifica la existencia de las diferentes instituciones públicas es el servicio al ciudadano y es por eso que quienes desempeñamos esa función somos llamados servidores públicos.

El desarrollo cabal de la palabra servir, significa atender con consideración y respeto las inquietudes y requerimientos que nos presentan los ciudadanos y el público en general.

Los derechos del usuario de los servicios de la Personería de Bogotá son los que están en la Constitución y en las demás normas que consagran los derechos fundamentales, los derechos humanos y los que le asisten al ciudadano frente a la administración, principalmente los que traen la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1437 de 2011, entre otros los siguientes:

- Ser tratado(a) con respeto y en igualdad de condiciones a las demás personas que acuden a los servicios de la entidad, en consideración con el enfoque diferencial.
- Solicitar y recibir efectiva orientación, asistencia, o intervención ante las autoridades competentes en procura de la materialización de sus derechos.
- Acceder a todos los servicios de la Personería de Bogotá de manera gratuita.
- Recibir oportuna atención, gestión y respuesta a sus peticiones.
- Requerir aclaración o explicación sobre cualquier duda que le generen las gestiones surtidas por la Personería de Bogotá.
- Hacer seguimiento sobre el estado de su trámite.
- Ser atendido(a) sin ningún tipo de discriminación en cualquiera de los puntos de atención de que se dispone en el Distrito Capital.
- Manifestar sus inconformidades con el servicio prestado por los funcionarios y funcionarias adscritos (as) a la entidad.

- Acceder a los servicios de la Personería de Bogotá de manera ininterrumpida, las 24 horas del día, 365 días al año, a través del Programa Personería 24 horas.

La materialización de los derechos también se hace realidad en el efectivo acceso a nuestros servicios.

En atención a los mandatos Constitucional y legal de servicio al ciudadano, la Personería de Bogotá tiene el **programa de atención 24 horas** de manera presencial en la calle 21 Nro. 6-34 y telefónicamente en la **línea 143**.

Además de la atención ordinaria en la **sede central en la carrera 7 Nro 21-24**, usted cuenta, entre otros, con los siguientes medios de acceso a los servicios de la Personería de Bogotá:

- **Centros Comerciales:** Para atención al ciudadano se cuenta con puntos de atención en Unicentro Norte, Titán Plaza, Salitre Plaza, Gran Estación, Hayuelos, Centro Mayor y Plaza de las Américas.
- **Centro de Atención a la Ciudadanía:** Para orientación y asistencia de manera presencial e inmediata, puede acudir a la Cra 10 No 24-62 de lunes a viernes en el horario comprendido entre las 8 a.m. y las 5 p.m.

Además, se puede acceder a los servicios de orientación y asistencia en CADES Y SUPERCADES:

SEDE	DIRECCIÓN
SuperCADE Carrera 30	Carrera 30 No. 24-90
SuperCADE Américas	Av. Carrera 86 No. 43-55 Sur Módulo D
SuperCADE Suba	Calle 146 A No. 105-95
SuperCADE Bosa	Av. Calle 57A Sur No. 72D-12 Portal del Sur
SuperCADE 20 de Julio	Cra. 5 No. 30D-20 Sur
SuperCADE Fontibón	Diagonal 16 No. 104-51

- **Página Web:** La Personería de Bogotá pone a su disposición la dirección electrónica www.personeriabogota.gov.co, a través de la cual usted puede formalizar sus peticiones, consultar el estado de las mismas e informarse sobre los servicios de la entidad y los puntos de atención.
- **Puntos de Atención a víctimas:** El punto principal de atención a víctimas del conflicto armado está en la carrera 8 No 20-57, pero también se puede acudir a los **Centros Dignificar**:

SEDE	DIRECCIÓN
Centro Dignificar Chapinero	Calle 63 N° 15-58
Centro Dignificar Kennedy	Calle 37 Sur N° 72L - 77
Centro Dignificar Bosa	Calle 69 A Sur No 92 - 47
Centro Dignificar La Gaitana	Transversal 126 No 133 -32
Centro Dignificar Ciudad Bolívar	Calle 44 D SUR No 72 - 13
Centro Dignificar Rafael Uribe Uribe	Calle 22 SUR N° 14 A -99

- **Personerías Locales:** Para orientación y asistencia para el ejercicio y garantía de los derechos en general y para la atención a víctimas del conflicto armado, también se puede acudir a las sedes de las personerías locales, así:

SEDE	DIRECCIÓN
Personería local de Usaquén	Calle 121 No. 7 A 29
Personería local de Chapinero	Calle 55 No. 10 - 76
Personería local de Santa Fe	Carrera 7 No. 17 - 75 local 6
Personería local de San Cristóbal	Avenida 1° Mayo 1-40
Personería local de Usme	Calle 137C No. 2 A 37 sur
Personería local de Tunjuelito	Carrera 7 No. 51-52 Sur
Personería local de Bosa	Calle 60 No. 80 D-48 sur
Personería local de Kennedy	Calle 40 sur No. 77 A 52
Personería local de Fontibón	Carrera 100 No. 22 J -28
Personería local de Engativá	Calle 71 No. 73 A-44 Piso 3°
Personería local de Suba	Carrera 92 No. 146-24
Personería local de Barrios Unidos	Calle 74 A 63-04

Personería local de Teusaquillo	Carrera 19 No. 40-23
Personería local de Los Mártires	Calle 17 No. 28 A 84
Personería local de Antonio Nariño	Calle 17 Sur No. 18-49 piso 5°
Personería local de Puente Aranda	Carrera 31D 4-00 Piso 2°
Personería local de Candelaria	Calle 12 No. 0-25
Personería local de Rafael Uribe Uribe	Calle 33 sur No. 23 D 27
Personería local de Ciudad Bolívar	Carrera 73 No. 59 12sur .Metro Sur. Locales 219/ 227
Personería local de Sumapaz	Calle 137 C No. 2 A 37 sur Piso 3°

- Centro de Conciliación: En situaciones de conflicto, no laboral o con entidades públicas, usted puede acudir ante la Personería de Bogotá a fin de intentar la resolución pacífica y extrajudicial de los mismos. Para ello puede acercarse a cualquiera de las sedes del nuestro Centro de Conciliación, las cuales están distribuidas por la Ciudad así:

SEDE	DIRECCIÓN
Dirección Centro de Conciliación	Carrera 7 No. 21 – 24 Piso 1
Casa de Justicia – Usme	Calle 137 C – 13-51 Sur Piso 3
Casa de Justicia – Los Mártires	Carrera 21 No. 14 – 75 Piso 3
Casa de Justicia Ciudad Bolívar	Transv. 73 No. 70A-04 Sur Vía Sierra Morena Sector la Casona
SuperCADE 20 de Julio	Carrera 5A No 30D-20 Sur
SuperCADE Cra 30 – CAD	Carrera 30 No 25-90 Módulo D Torre B
SuperCADE Américas	Av. Carrera 86 No 43-55 sur
SuperCADE Bosa	Calle 57Q sur No 72D-94
SuperCADE Suba	Calle 146 A No 105-95 Módulo 94
S.A.U. Suba	Calle 133 No 101C-09