

## CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

La Personería de Bogotá, D.C., comprometida con la promoción efectiva e integral de los derechos de las personas y bajo el lema “Al Servicio de la Ciudad”, cuenta con talento humano altamente calificado para atender con respeto y consideración a todos los ciudadanos que acuden en busca de orientación y respuesta a sus inquietudes.

Los derechos del usuario deben ser protegidos en su integridad, razón por la cual es nuestro compromiso prestar un servicio, eficaz, ágil, oportuno, transparente y de calidad, por ello y 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), expide la Carta del Trato Digno al Usuario de la Personería de Bogotá, D.C., en la cual damos a conocer sus derechos y los canales de comunicación dispuestos para su atención.

### DERECHOS:

- 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 contratistas adscritos a la entidad.

### CANALES DE COMUNICACIÓN

La Personería de Bogotá, D.C., además de la atención en la **sede central ubicada en la Cra. 7 Nro. 21-24** cuenta, entre otros, con los siguientes medios de acceso a los servicios de la Personería de Bogotá:

- **Centro de Atención al Ciudadano:** Para orientación y asistencia de manera presencial e inmediata, puede acudir a la Carrera 43 No. 25B-17 en el siguiente horario: lunes y viernes de 7.00 am a 4:00 pm

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

SEDE	DIRECCIÓN
SuperCADE Carrera 30	Carrera 30 No. 24-90 Módulo D
SuperCADE Américas	Av. Carrera 86 No. 43-55 Sur Módulo D
SuperCADE Suba	Calle 146 A No. 105-95 módulo D
SuperCADE Bosa	Calle 57Q sur 72D-94
SuperCADE 20 de Julio	Cra. 5 No. 30D-20 Sur
CADE Fontibón	Diagonal 16 No. 104-51

- **Línea 143:** Para orientación telefónica y recepción de requerimientos ciudadanos las **24 horas**.
- **Portal Web:** La Personería de Bogotá pone a su disposición la dirección electrónica [www.personeriabogota.gov.co](http://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 20-63, igualmente puede acudir a los Centros Locales de Atención a Víctimas -CLAV:

SEDE	DIRECCIÓN
CLAV Chapinero	Calle 63 No. 15-58
CLAV Patio Bonito	Carrera 87 No. 5b - 21
CLAV Lucero Bajo	Carrera 17 f No. 69a -32 sur
CLAV La Gaitana	Transversal 126 No. 133 -32
CLAV Bosa	Calle 69 a sur No 92 - 47. Antiguo Centro Habitar Metrovivienda
CLAV Rafael Uribe Uribe	Calle 22 SUR N° 14 A -99
CLAV Sevillana	Calle 44 D SUR No 72 - 13
Punto de Atención Terminal de Transportes	Calle 22c No. 68 f-37 módulo 5 local 103

- **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 Sur
Personería Local de Usme	Calle 137C No. 2 A 37 sur
Personería Local de Tunjuelito	Carrera 11 B N° 51-43 Sur

Al servicio de la ciudad



Personería Local de Bosa	Calle 60 No. 80 D-48 sur
Personería Local de Kennedy	Calle 40 sur No. 77 A 52 piso 1
Personería Local de Fontibón	Carrera 100 No. 22 J -28 piso 1
Personería Local de Engativá	Calle 71 No. 73 A-44 Piso 4º
Personería Local de Suba	Carrera 92 No. 146-24
Personería Local de Barrios Unidos	Calle 74 A No. 62-43
Personería Local de Teusaquillo	Carrera 19 No. 40-23
Personería Local de Los Mártires	Calle 17 No. 28 A 84 Local 1
Personería Local de Antonio Nariño	Carrera 16 Sur No. 15-16
Personería Local de Puente Aranda	Carrera 31 No. 4 - 05 Esquina
Personería Local de Candelaria	Calle 12 No. 0-25
Personería Local de Rafael Uribe Uribe	Carrera 24 no. 27 - 65 sur
Personería Local de Ciudad Bolívar	Diagonal 62 sur No. 20F -20
Personería Local de Sumapaz	Carrera 34 No. 5C-37 2 piso

- **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- 37 Sur Piso 3
Casa de Justicia - Los Mártires	Carrera 21 No. 14 – 75 Piso 3
Casa de Justicia Ciudad Bolívar	Diagonal 62f # 20 f - 20 sur piso 2
SuperCADE 20 de Julio	Carrera 5A No 30D-20 Sur
SuperCADE Cra 30 - CAD	Carrera 30 no. 24-90 módulo D
SuperCADE Américas	Av. Carrera 86 No 43-55 sur Módulo D
SuperCADE Bosa	Calle 57Q sur No 72D-94
SuperCADE Suba	Calle 146 A No 105-95 Módulo D
S.A.U. Suba	Calle 133 No 101C-15