



RESOLUCIÓN N°

197

"Por la cual se actualiza la carta de Trato Digno al Usuario"

LA PERSONERA DE BOGOTÁ, D.C.

En uso de sus atribuciones constitucionales, legales y en especial las que le confieren el Decreto Ley 1421 de 1993, el Acuerdo 34 de 1993 en los numerales 4.1 y 4.10 del artículo 5, el Acuerdo 514 de 2012 del Concejo de Bogotá, D.C., 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 establece que la carta del trato digno deberá adoptarse mediante Resolución del Personero de Bogotá.

Que mediante Resolución 340 de 2015 se expidió la Carta del trato Digno al Usuario de la Personería de Bogotá, D.C.

Que teniendo en cuenta que es un deber de la entidad actualizar anualmente la carta del trato Digno al Ciudadano.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Actualizar la Carta de Trato Digno al Usuario de la Personería de Bogotá, D.C., así:

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.

Al servicio de la ciudad



RESOLUCIÓN N°

197

"Por la cual se actualiza la carta de Trato Digno al Usuario"

- 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 Cra. 10 No. 24-62 en el siguiente horario: lunes y viernes de 8.00 am a 4:00 pm y de martes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

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, 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.

Al servicio de la ciudad



"Por la cual se actualiza la carta de Trato Digno al Usuario"

- **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 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 piso 1 |
| Personería Local de Fontibón | Carrera 100 No. 22 J -28 piso 1 |

Al servicio de la ciudad



RESOLUCIÓN N°

197

“Por la cual se actualiza la carta de Trato Digno al Usuario”

| | |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Personería Local de Engativá | Calle 71 No. 73 A-44 Piso 4° |
| Personería Local de Suba | Carrera 92 No. 146-24 |
| Personería Local de Barrios Unidos | Calle 74 A 63-04 Piso 2° |
| 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 | Calle 17 Sur No. 18-49 piso 5° |
| Personería Local de Puente Aranda | Carrera 31D 4-00 Piso 3° |
| Personería Local de Candalaria | Calle 12 No. 0-25 |
| Personería Local de Rafael Uribe Uribe | Carrera 24 no. 27 - 65 sur |
| Personería Local de Ciudad Bolívar | Carrera 73 No. 59 12sur .Metro Sur. Locales 219/ 227 |
| 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 |

Al servicio de la ciudad



RESOLUCIÓN N°

197

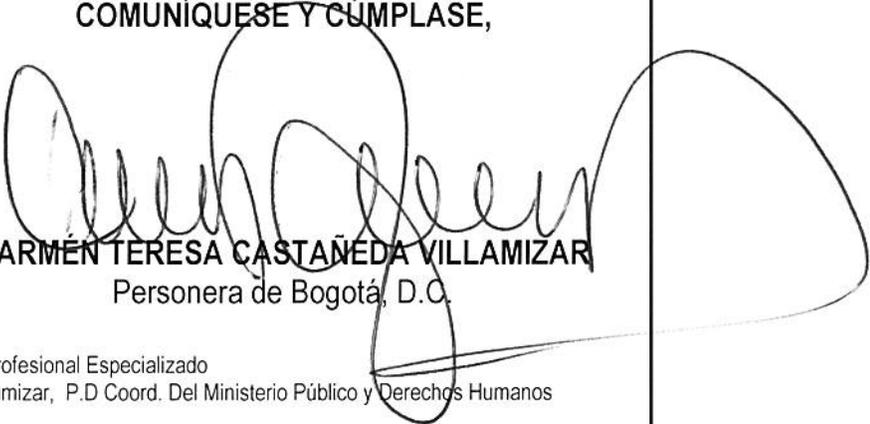
"Por la cual se actualiza la carta de Trato Digno al Usuario"

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar la publicación inmediata de la Carta de Trato Digno al Usuario en todos los puntos de atención de la Personería de Bogotá, D.C. y en la página Web de la Entidad.

ARTÍCULO TERCERO: La presente Resolución tiene vigencia a partir de la fecha de su expedición y deroga la Resolución 340 de 2015 y las demás que le sean contrarias.

Dada en Bogotá, D.C., 21 FEB 2017

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,



CARMEN TERESA CASTAÑEDA VILLAMIZAR
Personera de Bogotá, D.C.

Proyectó: Sandra Fernández. Profesional Especializado

Revisó: Rita Elvira Pineda Villamizar, P.D Coord. Del Ministerio Público y Derechos Humanos