



RESOLUCIÓN N° 204

"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 mediante resolución 340 de 2015 se expidió la Carta del Trato Digno al Usuario de la Personería de Bogotá, D.C.

Que mediante resolución 197 de 2017 se actualizó 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.
- 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.

Al servicio de la ciudad



RESOLUCIÓN N° 204

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

- 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.
- Manifiestar 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. 43 No. 25B-17 en el siguiente horario: lunes a 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. 25-90 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 No.72D-94
SuperCADE 20 de Julio	Cra. 5A 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.
- **Puntos de Atención a víctimas:** El punto principal de atención a víctimas del conflicto armado está en la Carrera 43 No 25B-17, 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

Al servicio de la ciudad



RESOLUCIÓN N° 204

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

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. 7A 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. 2A 37 sur
Personería Local de Tunjuelito	Carrera 7 No. 51-52 Sur
Personería Local de Bosa	Calle 60 No. 80D-48 sur
Personería Local de Kennedy	Calle 40 sur No. 77A- 52 piso 1
Personería Local de Fontibón	Carrera 100 No. 22J-28 piso 1
Personería Local de Engativá	Calle 55 No. 71-01
Personería Local de Suba	Calle 146C No. 92-78
Personería Local de Barrios Unidos	Calle 74 A No. 63-04 Piso 2°
Personería Local de Teusaquillo	Carrera 19 No. 39B-59
Personería Local de Los Mártires	Calle 17 No. 28A-84 Local 1
Personería Local de Antonio Nariño	Calle 17 Sur No. 18-49 piso 5°
Personería Local de Puente Aranda	Carrera 31D No. 4-00 Piso 3°
Personería Local de Candelaria	Calle 12C No. 2-53
Personería Local de Rafael Uribe Uribe	Carrera 24 No. 27 - 65 sur
Personería Local de Ciudad Bolívar	Carrera 73 No. 59 12 sur -Centro Comercial Metro Sur. Locales 219/ 227
Personería Local de Sumapaz	Carrera 34 No. 5C-37 piso 2

- **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 43 No. 25B-17 Piso 2
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	Diagonal 62 No. 20F - 20 sur piso 2
SuperCADE 20 de Julio	Carrera 5A No 30D-20 Sur
SuperCADE Cra 30 - CAD	Carrera 30 no. 25-90 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. 15-09 piso 2

Al servicio de la ciudad



RESOLUCIÓN N° 204

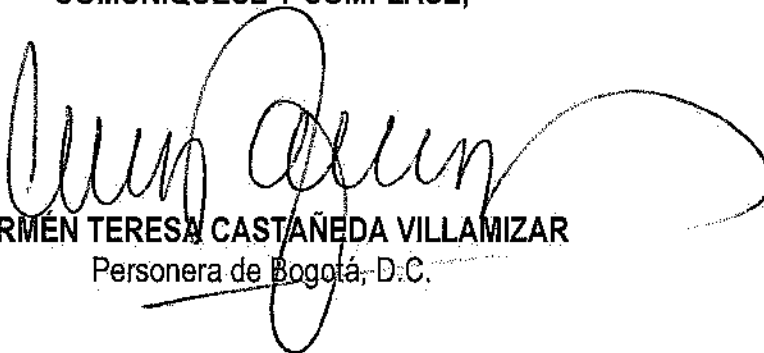
"Por la cual se actualiza la Carta de Trato Digno al Usuario"

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 197 de 2017 y las demás que le sean contrarias.

Dada en Bogotá, D.C., 07 MAY 2018

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,



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

Proyectó: Sandra Fernández.

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