CARTA DE DERECHOS, DEBERES Y TRATO DIGNO PARA LOS USUARIOS DE LA PERSONERÍA DE MEDELLÍN

Apreciado usuario:
La Personería de Medellín tiene el gusto de presentarle este documento, destinado a usted como nuestro más preciado valor, con el propósito de orientarlo acerca de los derechos y deberes que lo asisten con el fin de garantizar el cumplimiento de los mismos, de conformidad con nuestro compromiso de calidad y lo establecido en el numeral 5º del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011.

Como usuario de la Personería de Medellín usted tiene derecho a:

1. Recibir atención si se ha ingresado a las instalaciones de la Entidad dentro del horario establecido para atención y el cual es dado a conocer en forma debida.
2. Presentar peticiones respetuosas en cualquiera de sus formas: verbales, escritas o mediante cualquier otro medio idóneo, sin que para ello requiera apoderado.
3. Solicitar información y orientación sobre los temas propios de nuestro ejercicio constitucional y legal, a obtener información veraz, clara y completa sobre el caso en consideración.
4. Conocer el estado de cualquier actuación y obtener copia a su costa de los respectivos documentos, salvo que éstos tengan reserva legal.
5. Ser escuchado por los servidores de la Entidad para conocer su inquietud o solicitud, de conformidad con el procedimiento establecido para la atención de usuarios en el Área de Atención al Público.
6. No ser discriminado en razón de sexo, edad, religión, creencia, postura política, inclinación sexual, nivel económico o cultural o cualquier situación que se pueda interpretar como discriminatoria.
7. A recibir un trato preferencial para la atención como usuario, en caso de encontrarse en una de las situaciones que están catalogadas como tal para la atención preferencial de conformidad con nuestros procedimientos, entre las que se encuentran personas que presenten discapacidad, niños niñas o adolescentes, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo o con bebés de brazos, o personas que se encuentran en estado de indefensión o presentan una debilidad manifiesta entre otras.
8. A que se identifiquen los servidores públicos que tramitan sus requerimientos.
9. Solicitar de acuerdo a los términos establecidos por la Constitución y las leyes la información que repose en los registros y archivos públicos de la Entidad, salvo que éstos tengan reserva legal.
10. Recibir un trato respetuoso y amable en todo momento por parte de los funcionarios que le atienden su solicitud.
11. Que se le informe verazmente y de conformidad con la ley sobre la solicitud que presenta o la asesoría que requiere, así ésta no sea la respuesta esperada.
12. Obtener respuesta de forma oportuna, eficaz y dentro de los plazos establecidos legalmente de las peticiones que realice ante la Entidad.
13. Exigir en cualquier momento el cumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos, así como presentar quejas, reclamos, sugerencias o reconocimientos haciendo uso de los medios dispuestos en la Entidad para dichas manifestaciones como buzones, correos, medios electrónicos, redes sociales y demás.
Formular alegaciones y aportar documentos o cualquier elemento probatorio, dentro de las actuaciones administrativas en la cual tenga algún interés, los cuales deberán ser valorados y tenidos en cuenta por la Entidad de conformidad con la ley y a la confidencialidad de los datos personales con las limitaciones que impone la Ley.
14. Contar con los espacios necesarios para formular su consulta o atención y utilizar los servicios sanitarios dispuestos por la institución para los usuarios.

Como usuario de la Personería de Medellín usted tiene deber de:

1. Cumplir la Constitución y la ley.
2. Realizar todas sus actuaciones conforme al principio de la buena fe.
3. Abstenerse de realizar maniobras que tengan por objetivo dilatar la actuación o atención de los funcionarios de la Entidad.
4. No aportar declaraciones, manifestaciones o documentación falsa, presentar la documentación que sea requerida.
5. Abstenerse de realizar afirmaciones o denuncias temerarias.
6. Ejercer con responsabilidad los derechos que ampara la ley frente a la administración pública, absteniéndose de presentar solicitudes que resulten improcedentes.
7. Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos de la Entidad, guardar buen comportamiento durante la atención.
8. Cuidar y mantener en las mismas condiciones dispuestas por la personería los muebles espacios físicos y sanitarios utilizados.
9. No utilizar el celular durante la atención.
10. Observar la prohibición de fumar.

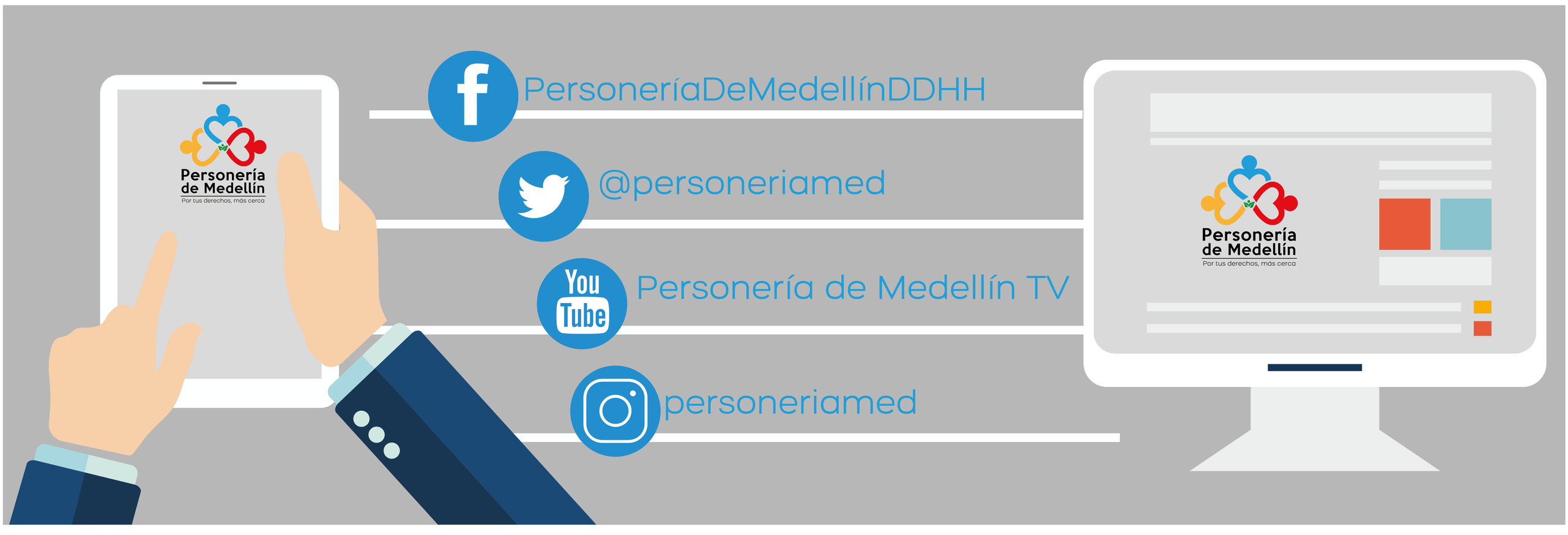
Como usuario de la Personería de Medellín usted tiene a su disposición los siguientes canales de atención:

Sede principal
Carrera 53 A No 42 101 Centro Cultural Del Edificio Plaza De La Libertad.
Horario de Atención al Público de lunes a viernes en jornada continua de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
Atención administrativa y taquillas de recepción documentación de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Sede Unidad Permanente de Derechos Humanos
Carrera 52 No. 71 24 El Bosque.
Horario 24 horas todos los días incluidos domingos y festivos.

Sedes Casas de Gobierno de los Corregimientos

Conmutador (4) 384 99 99
Línea gratuita 018000941019

info@personeriamedellin.gov.co
A través de los cuales los usuarios podrán presentar quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos.

www.personeriamedellin.gov.co
Los usuarios podrán consultar las 24 horas del día información de interés general.