



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

.....

Apreciado usuario:

La Personería Distrital de Medellín tiene el gusto de presentarle este documento, destinado a usted como nuestro máspreciado 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 5° del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011.

COMO USUARIO DE LA PERSONERÍA DISTRITAL 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, horario que es dado a conocer en debida forma.
- 2.** Presentar peticiones respetuosas en cualquiera de sus modalidades: 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, obteniendo respuesta clara, veraz 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 y/o colaboradores de la Entidad para conocer su inquietud o solicitud, de conformidad con el procedimiento establecido para la atención de usuarios, en el Proceso 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.** 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, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política Colombiana.





8. Conocer la identificación de los servidores públicos y/o colaboradores, 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 servidores públicos y/o colaboradores 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 esta 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.
14. 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.
15. 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 DISTRITAL DE MEDELLÍN USTED TIENE EL DEBER DE:

1. Cumplir la Constitución, las leyes, los actos administrativos y los protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones de la Entidad.
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 y/o colaboradores de la Entidad, guardar buen comportamiento durante la atención.
8. Cuidar y mantener en las mismas condiciones dispuestas por la Personería Distrital, los muebles, espacios físicos y sanitarios utilizados.
9. Observar un trato respetuoso con los servidores y colaboradores de la Personería Distrital en todo servicio y documentos solicitados.
10. No utilizar el celular durante la atención.
11. Observar la prohibición de fumar.

COMO USUARIO DE LA PERSONERÍA DISTRITAL DE MEDELLÍN, USTED TIENE A SU DISPOSICIÓN LOS SIGUIENTES CANALES DE ATENCIÓN:

PRESENCIAL:



SEDE PRINCIPAL

Dirección Carrera 53 A No 42 101 Centro Cultural Del Edificio Plaza de la Libertad.
Horario de Atención al Público: lunes a viernes en jornada continua de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.



Atención administrativa:

Lunes a Jueves de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.

Viernes de 7:00 a.m a 4:00 pm

Taquillas de recepción documental: lunes a viernes en jornada continua de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.



SEDE OFICINA PERMANENTE DE DERECHOS HUMANOS

Dirección Carrera 52 No. 71 24 El Bosque. Horario 24 horas todos los días incluidos domingos y festivos.



SEDE CASAS DE GOBIERNO DE LOS CORREGIMIENTOS.



Corregimiento de San Cristóbal

Casa de Gobierno

Horario de atención:

Lunes a viernes de 8.00 a.m a 5:00p.m

Dir: Carrera 131 # 60D-59



Corregimiento de San Antonio de Prado

Casa de Gobierno

Lunes a viernes de 8.00 a.m a 5:00p.m

Dir: Carrera 79 # 41 Sur 36



Corregimiento de Altavista - Casa de Gobierno

Horario de atención:

Lunes a jueves de 8:00 a.m a 4.30 p.m

Viernes de 8:00 a.m a 3:00 p.m

Dir: Calle 18 # 105-69



Corregimiento de Santa Elena - Casa de Gobierno

Horario de atención:

Lunes a viernes de 8.00 a.m a 5:00p.m

Dir: Carretera Aeropuerto Km 15+800



TELEFÓNICA:

Conmutador (604) 384 99 99.

Línea gratuita nacional : 01 8000 518618



CORREO ELECTRÓNICO:

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



PORTAL WEB:

www.personeriamedellin.gov.co En el cual los usuarios podrán consultar las 24 horas del día, información de interés general.



REDES SOCIALES:

X @personeriamed

INSTAGRAM @personeriamed

FACEBOOK Personería Distrital de Medellín

YOUTUBE @personeriaDistritaldeMedellin

