



Carta de Trato Digno

Personería Distrital de Cartagena de Indias D.T. Y C.

Para la **Personería Distrital de Cartagena de Indias D.T. Y C.** es de vital importancia el brindar a sus ciudadanos un trato digno que integre las facultades de todo servidor público en una atención integral basada en el respeto, buen trato, escucha y compromiso.

Por lo tanto, se dan a conocer los Derechos y Deberes que todos los ciudadanos tienen en aras de proteger y salvaguardar su bienestar y el de los demás.



DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, virtual - verbal o por escrito, sin necesidad de apoderado o intermediario.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la entidad.
- Ser tratado con respeto, amabilidad y buena actitud por parte de todo el personal de la entidad.
- Recibir atención preferente en caso de discapacitados, mujeres embarazadas o gestantes, adultos mayores o personas en estado de indefensión, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Conocer el estado de los trámites y sus procesos.
- Recibir respuesta oportuna dentro de los tiempos establecidos por la entidad.
- Exigir reserva y confidencialidad de la información brindada al funcionario o servidor público.
- Ser atendido en un espacio idóneo y agradable durante su permanencia en la Entidad.
- Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución política y las leyes colombianas.



Carta de Trato Digno

Personería Distrital de Cartagena de Indias D.T. Y C.



DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Actuar con la verdad y honestidad cuando requiera de algún trámite, solicitud o servicio de la Personería Distrital de Cartagena.
- Obrar de acuerdo al principio de la buena fe, abstenerse de declaraciones o documentos falsos.
- Actualizar la información de contacto, a fin de poder notificarle respuesta a la gestión realizada por el funcionario.
- Presentar información clara y verdadera frente a los trámites radicados ante la Personería Distrital de Cartagena.
- Solicitar de manera oportuna y respetuosa, documentos inherentes a la prestación del servicio en la entidad.
- Mantener un trato respetuoso y amable con los servidores públicos de la entidad.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que le sean entregados en la atención.
- Respetar el orden de la atención al ciudadano, teniendo en cuenta el criterio de enfoque diferencial a la población embarazada, discapacidad o adulto mayor.
- Cuidar y hacer buen uso de las instalaciones.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Informar sobre irregularidades en la prestación del servicio o por parte del algún funcionario de la entidad.
- Sugerir mejoras a los procesos de atención.



Carta de Trato Digno

Personería Distrital de Cartagena de Indias D.T. Y C.



CANALES DE HABILITADOS

- **Presencial**

Barrio Amberes, Avenida Pedro de Heredia # 39-288 Cartagena de Indias, Bolívar

- **Virtual**

Dentro de la premisa del trato digno al ciudadano y para su comodidad frente a la posible dificultad de trasladarse, se cuenta con el siguiente link web para radicar desde cualquier lugar una PQRSD ante la Personería distrital de Cartagena:

<http://www.personeriacartagena.gov.co/portalweb/pqrs>

- **Correo Institucional**

Email: info@personeriacartagena.gov.co

- **Línea Anticorrupción**

Celular 3114015759

- **Canal de Orientación**

Para brindar orientación al ciudadano se dispuso un Call Center que se encuentra habilitado de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 3:00 pm.

Teléfonos: 3114015759-3128900769