



## **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**

1. Presentar peticiones en cualquier modalidad, virtual - verbal o por escrito, sin necesidad de apoderado o intermediario.
2. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la entidad.
3. Ser tratado con respeto, amabilidad y buena actitud por parte de todo el personal de la entidad.
4. 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.
5. Conocer el estado de los trámites y sus procesos.
6. Recibir respuesta oportuna dentro de los tiempos establecidos por la entidad.
7. Exigir reserva y confidencialidad de la información brindada al funcionario o servidor público.
8. Ser atendido en un espacio idóneo y agradable durante su permanencia en la Entidad.
9. Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución política y las leyes colombianas.

### **DEBERES DE LOS CIUDADANOS**

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



## **DEBERES DE LA PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS:**

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente 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.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5 de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

## **CANALES DE ATENCIÓN**



### **Presencial**

*Sedes la entidad*

Av. Pedro de Heredia, pie de la popa, sector lo amador calle 32 N°.20-c14



[www.personeriactg.gov.co/pqrs](http://www.personeriactg.gov.co/pqrs)



[Info@personeriactg.gov.co](mailto:Info@personeriactg.gov.co)



[@personeriactg](https://www.instagram.com/personeriactg)

# Virtuales

**CODIGO QR PARA RADICAR PQRSDF:**



**FORMULARIO DE PQRSDF:**

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

**FORMULARIO DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE USUARIOS:**



**Código QR para encuesta:**

<http://www.personeriacartagena.gov.co/pweb/>

## WhatsApp

**ATENCIÓN AL CIUDADANO:**



**3114015759**

ATENCIÓN AL CIUDADANO CODIGO QR.



**Telefónicos  
311 4015759**

LINEA ANTICORRUPCION:



**Personería Distrital  
de Cartagena de Indias**