



## 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.
- 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.
- Manifestar 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 Carrera 43 No. 25B-17 en el siguiente horario: lunes y viernes de 7.00 am a 4:00 pm

---

Al servicio de la ciudad