

Carta de Trato *Digno*



2023



Personería
de Itagüí

Carta de Trato Digno

La Personería Municipal de Itagüí tiene como pilar fundamental los usuarios, a fin de garantizar todos sus derechos y obligaciones como personas activas en una sociedad de derecho. Hemos dispuesto diferentes canales de atención, para servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes.

Es por ello, que la Personería Municipal se compromete a brindar un trato digno y vigilar que este sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado, diligente, con el fin de garantizar un servicio de calidad y oportuno. Teniendo en cuenta la aplicación de los valores y principios contenidos en el Código de Integridad de la Personería Municipal.

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en la Constitución Política de 1991, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), Ley 1755 de 2015 y la normatividad vigente.



**Personería
de Itagüí**

Carta de Trato Digno

Conozca Sus Derechos

- 01** Recibir atención si se ha registrado en las instalaciones de la entidad y dentro del horario establecido para la atención y el cual es informado adecuadamente.
- 02** Presentar peticiones respetuosas en cualquiera de sus formas: verbal, escritas o mediante otro medio idóneo, sin que para ello requiera apoderado.
- 03** Solicitar información y orientación sobre los temas propios del ejercicio constitucional y legal, a obtener información veraz, clara y completa sobre el caso en consideración.
- 04** Conocer el estado de cualquier actuación y obtener copia a su costa de los respectivos documentos, salvo que estos tengan reserva legal.
- 05** Ser escuchado por los servidores públicos y personal de apoyo de la entidad, para conocer su inquietud o solicitud, de conformidad con el procedimiento establecido para la atención al usuario.
- 06** No ser discriminado en razón de sexo, edad, religión, creencia, postura política, inclinación sexual, nivel económico, nivel cultural o cualquier situación que se pueda interpretar como discriminatoria.
- 07** A recibir un trato preferencial para la atención, en caso de encontrarse en una de las situaciones catalogadas como tal, 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 encuentren en estado de indefensión o presenten una debilidad manifiesta, entre otras.
- 08** A que se identifiquen los servidores públicos y personal de apoyo de la entidad, que tramitan los requerimientos solicitados.
- 09** Solicitar, de acuerdo a los términos establecidos por la Constitución y la ley, la información que repose en los registros y archivos públicos de la entidad, salvo que estos tengan reserva legal.



**Personería
de Itagüí**

Carta de Trato *Digno*

Conozca Sus Derechos

10

Recibir un trato respetuoso y amable en todo momento por parte de los servidores públicos y personal de apoyo de la entidad que le atiende la solicitud y así mismo que se le informe verazmente y de conformidad con la ley sobre la solicitud que presenta, así esta no sea la respuesta esperada.

11

Obtener respuesta de forma oportuna y eficaz, dentro de los términos establecidos legalmente y según la solicitud presentada.

12

Exigir en cualquier momento el cumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos y personal de apoyo de la entidad, así como presentar quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones haciendo uso de los medios dispuestos para ello, como son buzón, correo electrónico, redes sociales, entre otros.

13

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 la confidencialidad de los datos personales con las limitaciones que impone la ley.

14

Contar con los espacios necesarios dispuestos por la entidad, para formular la consulta o atención que se requiera.



**Personería
de Itagüí**

Carta de Trato Digno

Conozca Sus Deberes

01

Cumplir con lo estipulado en la Constitución y la Ley.

02

Realizar todas sus actuaciones conforme al principio de la buena fe.

03

Abstenerse de realizar maniobras que tengan por objetivo dilatar la actuación o atención de los servidores públicos y personal de apoyo de la entidad.

04

No aportar declaraciones, manifestaciones o documentación falsa y al contrario presentar la documentación que sea requerida.

05

Abstenerse de realizar afirmaciones o denuncias temerarias.

06

Ejercer con responsabilidad los derechos que ampara la ley frente a la administración pública, absteniéndose de presentar solicitudes que resulten improcedentes.

07

Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos y persona de apoyo de la entidad y guardar buen comportamiento durante la atención requerida.

08

Cuidar y mantener en las mismas condiciones dispuestas por la entidad, los muebles, espacios físicos y sanitarios utilizados.

09

No utilizar el celular durante la atención.

10

No fumar en las instalaciones de la entidad.



**Personería
de Itagüí**

Carta de Trato *Digno*

Puntos de Atención Presencial

VENTANILLA ÚNICA:

Carrera 51 #51-55 Edificio Judicial, Piso 5 (Centro Administrativo Municipal CAMI)

Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:30 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 12:30 m. y de 1:00 p.m. a 3:30 p.m.

CASA DE JUSTICIA

Carrera 52a # 74-67. Barrio Santa María.

Lunes y miércoles de 7.00. a.m. 12:30. p.m. y 1:30. p.m. a 4:30 p.m.



BUZÓN DE SUGERENCIAS

Ubicado en la sede principal de la Personería de Itagüí

Carrera 51 #51-55 Edificio Judicial, Piso 5 (Centro Administrativo Municipal CAMI)

Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:30 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

Viernes de 7:00 a.m. a 12:30 m. y de 1:00 p.m. a 3:30 p.m.



ATENCIÓN TELEFÓNICA



Teléfono: +57 (604) 376 48 84



Celular: 316 732 19 21



**Personería
de Itagüí**

Carta de Trato *Digno*

Canales de Atención Virtual

SEDE ELECTRÓNICA WWW.PERSONERIAITAGUI.GOV.CO

Todos los ciudadanos, sin necesidad de dirigirse a la Personería Municipal de Itagüí, pueden realizar y verificar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones (PQRDSF) en línea.

La sede electrónica cuenta con un botón llamado Atención a la Ciudadanía seguido botón Reporte su PQRDSF, en el siguiente enlace: <https://personer yaitagui.gov.co/sitio/pqrs>.

Si desea solicitar una cita para ser atendido a una hora específica por uno de nuestros profesionales, ingrese a la sede electrónica en el botón Atención a la Ciudadanía seguido botón Agenda una Cita en el siguiente link: <https://personer yaitagui.gov.co/sitio/agendamiento>.



CORREO ELECTRÓNICO

Por este canal se pueden realizar toda clase de solicitudes, de acuerdo a la necesidad de los usuarios: info@personer yaitagui.gov.co



**Personería
de Itagüí**

Carta de Trato *Digno*

Canales de Atención Virtual

REDES SOCIALES:

Por estos canales el ciudadano puede mantenerse informado de todas las actividades que ofrece la Personería de Itagüí.



@personeriadeitagui



personeriamunicipalitagui



@persotagui



@personeriadeitagui

Canales de Atención Preferencial

La Personería Municipal de Itagüí cuenta con personal especializado y protocolos definidos para la atención de ciudadanos que, por su grupo poblacional, condición física, sensorial o personal, requieran de una atención prioritaria y de condiciones específicas y personalizadas al momento de acceder a los trámites, servicios y de manera presencial de la Entidad.



**Personería
de Itagüí**



!Hechos para tus derechos!



**Personería
de Itagüí**