



# **PERSONERIA DE VALLEDUPAR**

## **TRABAJAMOS POR TUS DERECHOS**

### **CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO**

La Personería Municipal de Valledupar, comprometida con la promoción efectiva e integral de los derechos de las personas y bajo el lema “Trabajamos por tus Derechos”, 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 Municipal de Valledupar, 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 Valledupar 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 Valledupar.
- 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 la ciudad de Valledupar.
- Manifestar sus inconformidades con el servicio prestado por los funcionarios y contratistas adscritos a la entidad.



# PERSONERIA DE VALLEDUPAR

## TRABAJAMOS POR TUS DERECHOS

### CANALES DE COMUNICACIÓN

La Personería de Valledupar, presta atención en la sede ubicada en la Calle 14 Nro. 6-44 cuenta, entre otros, con los siguientes medios de acceso a los servicios:

**Atención al Ciudadano:** Para orientación y asistencia de manera presencial e inmediata, puede acudir a la Calle 14 Nro. 6-44 en el siguiente horario: lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 3:00 p.m. a 5:00 p.m.

**Línea telefónica:** Para orientación telefónica y recepción de requerimientos ciudadanos al **5845586** lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 3:00 p.m. a 6:00 p.m.

**Correo electrónico:** Puede enviar solicitud, quejas y reclamos al correo: [info@personeriavalledupar.gov.co](mailto:info@personeriavalledupar.gov.co), a través del se le responderá.

**Portal Web:** La Personería de Valledupar pone a su disposición la dirección electrónica [www.personeriavalledupar.gov.co](http://www.personeriavalledupar.gov.co), a través de la cual usted puede formalizar sus peticiones, consultar el estado de las mismas e informarse sobre los servicios de la entidad y los puntos de atención. En el **Link Servicio al Ciudadano** encuentra el formulario registro de peticiones, quejas, reclamos y denuncias; en el **Link Trámites y Servicios** encuentra formatos para Acción de Tutela, Desacato de Tutela, Derecho de Petición.