

# PERSONERIA MUNICIPAL DE POPAYÁN

## CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

**2018**

En cumplimiento de sus objetivos misionales y acatando lo dispuesto en el Numeral 5 del Artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, que consagra el deber de las entidades públicas de *“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”*, la Personería Municipal de Popayán se permite dar a conocer a sus usuarios la presente:

## Carta de Trato Digno al Usuario

### Derechos de los Usuarios

Los usuarios de la Personería Municipal de Popayán tienen derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratados con amabilidad, respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana, sin ningún tipo de discriminación.

6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas, así como presentar quejas, reclamos, sugerencias o reconocimientos haciendo uso de los medios dispuestos por la entidad para dichas manifestaciones, tales como buzones, correos, medios electrónicos y redes sociales.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Acceder a todos los servicios ofrecidos por la Personería Municipal de Popayán de manera gratuita.
10. Cualquier otro que les reconozcan la Constitución Política de Colombia y las leyes.

## Deberes de los Usuarios

Correlativamente con los derechos que les asisten y de conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los usuarios tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

## Canales de Atención

Los usuarios de la Personería Municipal de Popayán tienen a su disposición los siguientes canales de atención:

### **Sede principal:**

Despacho del Personero Municipal, Personeros Delegados, atención al público y recepción de correspondencia (Ventanilla Única)

Dirección: Carrera 6 #4-21 Edificio CAM, piso 1, patio 1.  
Teléfono: (2) 8333030  
Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 12:30 pm y  
de 2:00 pm a 6:00 pm

### **Casa de Justicia:**

Asesoría Jurídica y Conciliaciones.

Dirección: Carrera 6 #70BN-01 Barrio La Paz  
Teléfono: (2) 8249297 Ext. 110  
Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 2:30 pm

### **Centro Regional de Atención y Reparación a las Víctimas:**

Asesoría Jurídica y Toma de Declaraciones de Víctimas.

Dirección: Carrera 17 con calle 15 esquina  
Horario de Atención: Lunes a Jueves de 8:00 am a 4:00 pm  
Viernes de 8:00 am a 1:00 pm

### **Página Web:**

[www.personeriapopayan.gov.co](http://www.personeriapopayan.gov.co)

### **Correo Electrónico:**

[contacto@personeriapopayan.gov.co](mailto:contacto@personeriapopayan.gov.co)

### **Redes Sociales:**

Facebook: Personería Popayán  
Twitter: @PersoneriaPop

Instagram:  
Youtube:

@PersoneriaPop  
Personería Popayán



**CARLOS HERNANDO VIVAS PÉREZ**

**Personero Municipal de Popayán**

Marzo 2018