



Personería de
DOSQUEBRADAS



Trato digno a la

Ciudadanía

Estimados ciudadanos:

Un saludo especial de la Personería Municipal de Dosquebradas.

Hoy nuestra entidad está apostando por una Entidad **EFICIENTE Y PARTICIPATIVA**, fortaleciendo procedimientos que proyecten confianza, responsabilidad, transparencia y eficiencia en el manejo de recursos a todo nivel.

Todo lo anterior, implica una entidad que está pendiente de lo humano, tanto de sus colaboradores, como de sus ciudadanos, por lo cual y a partir del reconocimiento de las cualidades y competencias institucionales, busca la cualificación constante para un servicio enfocado en el usuario y que sea capaz de reconocer y solicitar dicho servicio, a partir de la organización y la producción social y comunitaria.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Artículos 5, 6 y 7; **LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS**, expide la carta de trato digno a la ciudadanía de nuestra localidad, en la cual se especifican los deberes y derechos de los ciudadanos, nuestros deberes como autoridad pública y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio al ciudadano.

ELABORÓ: M.GILMA MANRIQUE
NOREÑA. CONTROL INTERNO

REVISÓ: JOHN EDISON PARRA
SANCHEZ. SECRETARIO GENERAL

RECIBIDO POR: _____
Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com

www.personeriadosquebradas.gov.co



NUESTROS DEBERES

1. Ser tratado **con respeto y dignidad.**
2. **Presentar peticiones** de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
3. **Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan**, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos:
personeria@dosquebradas.gov.co
personeriadosquebradas@gmail.com
www.personeriadosquebradas.gov.co
4. **Conocer el estado de cualquier actuación o trámite**, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuales serán pagados por su cuenta.
5. **Obtener respuesta rápida a sus peticiones**, según los plazos establecidos por ley.
6. Recibir **atención especial y preferente** si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
7. Los niños y adolescentes podrán **presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos** de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno. Los niños, personas con discapacidad, mujeres gestantes y adulto mayor tendrán **prioridad en el turno.**
8. Exigir la **confidencialidad de su información.**
9. Exigir el **cumplimiento de las responsabilidades** de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
10. **Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa** de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir. Así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
11. **Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes**

ELABORÓ: M.GILMA MANRIQUE
NOREÑA. CONTROL INTERNO

REVISÓ: JOHN EDISON PARRA
SANCHEZ. SECRETARIO GENERAL

RECIBIDO POR: _____
Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___



DEBERES de los ciudadanos

1. **Cumplir la Constitución Política y las leyes.**

2. **Actuar de acuerdo al principio de la buena fe.**

3. **Dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.**

4. **Evitar acciones que demoren los procesos.**

5. **No dar testimonios ni entregar documentos falsos.**

6. **No hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.**

3. **Ejercer con responsabilidad sus derechos.**

4. **Tratar respetuosamente a los servidores públicos.**

5. **Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.**

6. **Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.**

7. **Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades.**

ELABORÓ: M.GILMA MANRIQUE NOREÑA. CONTROL INTERNO

REVISÓ: JOHN EDISON PARRA SANCHEZ. SECRETARIO GENERAL

RECIBIDO POR: _____
Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com

www.personeriadosquebradas.gov.co



DEBERES de la *Personería* *Municipal de Dosquebradas*

1. **Tratar de manera respetuosa** a todas las personas y dar pronta atención.
2. **Garantizar la atención en horarios** que satisfagan las necesidades de los ciudadanos y con un mínimo de cuarenta horas a la semana.
3. **Atender a todas las personas que ingresen a nuestras oficinas** dentro del horario de atención establecido.
4. **Establecer un sistema de turnos** acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, **facilitando un trato prioritario a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes** o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
5. **Expedir, hacer visible y actualizar anualmente la carta de trato digno** al ciudadano, especificando los derechos y los medios disponibles para garantizarlos.
6. **Tramitar peticiones** que lleguen de manera presencial o medios electrónicos.
7. Exigir el **cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos** y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. Todos los demás que señalen la **Constitución, la ley y los reglamentos**.

ELABORÓ: M. GILMA MANRIQUE
NOREÑA. CONTROL INTERNO

REVISÓ: JOHN EDISON PARRA
SANCHEZ. SECRETARIO GENERAL

RECIBIDO POR: _____
Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com

www.personeriadosquebradas.gov.co



CANALES DE ATENCIÓN

PRESENCIAL	VENTANILLA UNICA CRA 16 No 36-44 Av. Simón Bolívar Piso 02 Oficina 208-209
TELEFONICO	606-3401165
REDES SOCIALES	www.personeriadosquebradas.gov.co https://www.facebook.com/personeriadosquebradas
CORREO	personeria@dosquebradas.gov.co personeriadosquebradas@gmail.com
HORARIO DE ATENCION	LUNES A JUEVES. 7.15 A.M A 3.45 P.M VIERNES 7.15 A.M A 2.45 P.M

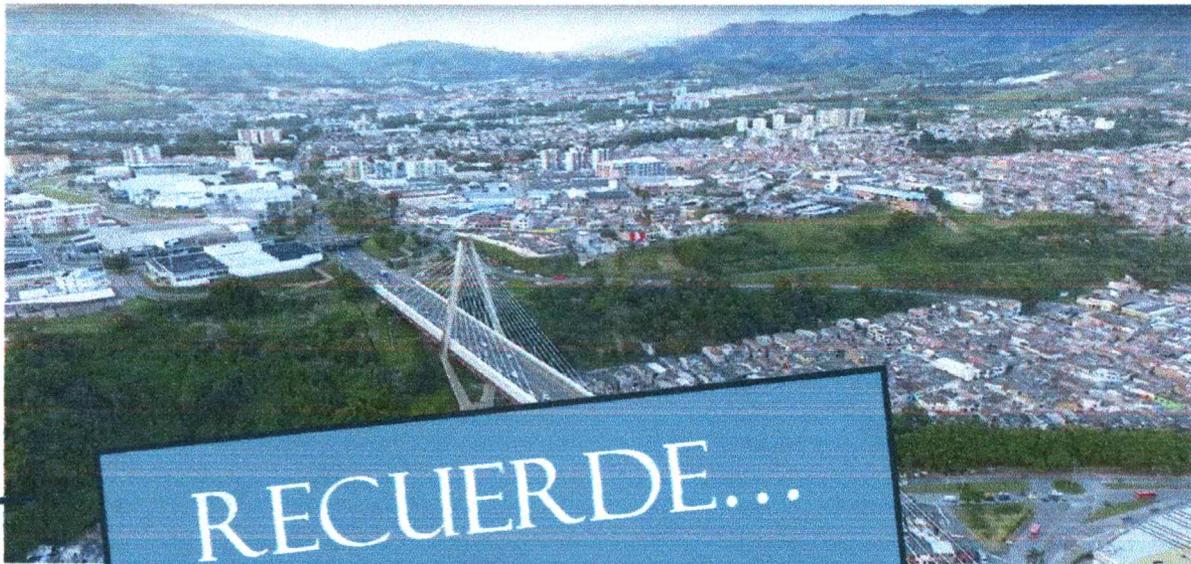
OTRO SITIO DE ATENCION

CASA DE JUSTICIA

Dirección: Carrera 21 # 66-21 /Plan 3 Zona 6 Camilo Torres, Dosquebradas, Risaralda

Teléfono: [63289101](tel:63289101)

ELABORÓ: M.GILMA MANRIQUE NOREÑA. CONTROL INTERNO	REVISÓ: JOHN EDISON PARRA SANCHEZ. SECRETARIO GENERAL	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---



RECUERDE...

Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención listados anteriormente.

Los trámites y servicios de la **PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS** son **"GRATUITOS"**.

Su derecho de petición debe contar con la siguiente información:

- **Nombre de la autoridad** a la que se dirigen.
- Escribir el **objeto de la petición** de manera clara y concreta.
- **Describir las razones** en que se apoya su solicitud.
- **Los nombres y apellidos completos del solicitante**, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.
- **Datos de contacto** como dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia. Para mayor agilidad en el proceso puede adjuntar la dirección de su correo electrónico para dar respuesta a su petición.
- **La relación de documentos que acompañan su petición**, revise que estén completos.
- **La firma del peticionario**, cuando sea necesario (salvo que no sepa firmar).

ELABORÓ: M.GILMA MANRIQUE
NOREÑA. CONTROL INTERNO

REVISÓ: JOHN EDISON PARRA
SANCHEZ. SECRETARIO GENERAL

RECIBIDO POR: _____
Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com

www.personeriadosquebradas.gov.co