



CARTA DEL TRATO DIGNO AL USUARIO

La Personería de Floridablanca, comprometida con la promoción efectiva e integral de los derechos de las personas y cumpliendo con nuestro lema Transparencia, Paz y Democracia cuenta con el 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 y 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 Floridablanca, en la cual damos a conocer sus derechos y los canales de comunicación dispuestos para su atención.

DERECHOS

Ser tratado(a) con respeto 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 Floridablanca 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 Floridablanca.

Hacer seguimiento sobre el estado de su trámite.

Calle 5 N° 8 - 25 Piso 3. Palacio Municipal de Floridablanca.

Teléfono: 649 81 54 – Fax: 648 86 62

e-mail: pmf@personeriadefloridablanca.gov.co

www.personeriadefloridablanca.gov.co

Floridablanca – Santander



Ser atendido (a) sin ningún tipo de discriminación en las instalaciones de la Personería de Floridablanca.

Manifiestar sus inconformidades con el servicio prestado por los funcionarios y contratistas adscritos a la entidad.

MEDIOS QUE GARANTIZAN LA EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

La Personería Municipal de Floridablanca cuenta con personas idóneas y dispuestas a brindarle un servicio que cumpla con sus expectativas frente a los servicios y trámites en la Entidad, para lo cual pone a disposición de la ciudadanía para el ejercicio y garantía de sus derechos los siguientes medios:

Atención Presencial

Para recibir orientación y presentar sus denuncias y solicitudes, puede acercarse a las instalaciones de la Personería Municipal de Floridablanca ubicada en la calle 5 No. 8-25 P-3 Palacio Municipal de lunes a viernes de 7:30 am. a 12:00 pm. y de 2:00 pm. 6:00 pm.

Atención Telefónica

La recepción de las llamadas para solicitar un servicio, una información, orientación o asesoría, queja o reclamo entre otros, se deben presentar comunicándose al siguiente número telefónico: (7) 649 81 54, (7) 675 15 69

Medio escrito

Usted puede solicitar información, presentar inquietudes, derechos de petición, quejas o reclamos, mediante comunicación escrita que podrá ser radicada en las

Calle 5 N° 8 - 25 Piso 3. Palacio Municipal de Floridablanca.

Teléfono: 649 81 54 – Fax: 648 86 62

e-mail: pmf@personeriadefloridablanca.gov.co

www.personeriadefloridablanca.gov.co

Floridablanca – Santander



instalaciones de la Personería de Municipal de Floridablanca, ubicada en la calle 5 No. 8-25 P-3 Palacio Municipal de lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 pm. y de 2:00 pm. 6:00 p.m.

Atención Virtual

- **Correo electrónico:**

El ciudadano puede ingresar a la página web de la Personería Municipal de Floridablanca Portal Web: www.personeriadefloridablanca.gov.co en la Sección Atención al Ciudadano y Link Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

- **REDES SOCIAL para difundir información**

FACEBOOK: *PERSONERIA DE FLORIDABLANCA*

TWITTER: *@PERSO_FBLANCA*

MARITZA MARTINEZ CAPACHO

Directora de Gestión Administrativa y Financiera

Original Firmado

Calle 5 N° 8 - 25 Piso 3. Palacio Municipal de Floridablanca.

Teléfono: 649 81 54 – Fax: 648 86 62

e-mail: pmf@personeriadefloridablanca.gov.co

www.personeriadefloridablanca.gov.co

Floridablanca – Santander