

CARTA DEL TRATO DIGNO AL USUARIO

La Personería Municipal de Floridablanca, comprometida con la promoción efectiva e integral de los derechos de las personas y cumpliendo con nuestro lema Protección, Equidad y Transparencia, 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 Municipal 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 Municipal 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 Municipal de Floridablanca.
- ✓ Hacer seguimiento sobre el estado de su trámite.
- ✓ Ser atendido (a) sin ningún tipo de discriminación en las instalaciones de la Personería Municipal de Floridablanca.
- ✓ Manifestar 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 Piso 3 Palacio Municipal, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. 5:00 p.m.

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 número de celular 3165063181.

Medio escrito

Usted puede solicitar información, presentar inquietudes, derechos de petición, quejas o reclamos, mediante comunicación escrita que podrá ser radicada en las instalaciones de la Personería de Municipal de Floridablanca, ubicada en la calle 5 No. 8-25 Piso 3 Palacio Municipal, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. 5:00 p.m.

Atención Virtual

- **Correo electrónico:**

El ciudadano puede enviar derechos de petición, quejas, reclamos, solicitar información y/o presentar inquietudes al correo electrónico pmf@personeriadefloridablanca.gov.co de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

- **Página Web:**

El ciudadano puede ingresar a la página web de la Personería Municipal de



Calle 5 No. 8-25 Piso 3 - Palacio Municipal
Tel. 649 81 54 - Fax. 648 86 62
e-mail: pmf@personeriadefloridablanca.gov.co
www.personeriadefloridablanca.gov.co
Floridablanca - Santander

Floridablanca Portal Web www.personeriadefloridablanca.gov.co en la Sección Atención al Ciudadano y Link Quejas, Sugerencias y Felicitaciones para radicar sus PQRS las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana.

- **Redes sociales:**

Por medio de las redes sociales se difundirá información sobre las actividades que realiza la Personería Municipal de Floridablanca, en donde el ciudadano podrá interactuar, las cuentas son las siguientes:

Facebook: facebook.com/personeria.floridablanca.9/

Instagram: instagram.com/persofblanca

Twitter: twitter.com/persofblanca

DIANA CAROLINA DUARTE GALINDO
Directora de Gestión Administrativa y Financiera