

CARTA DEL TRATO DIGNO AL USUARIO

Respetados ciudadanos y ciudadanas,

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011, numeral 5 del Artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA, expide la Carta del Trato Digno al Ciudadano, en la presente, se especifican los derechos y deberes de los ciudadanos y los diferentes canales de atención que esta Entidad ofrece a su disposición para garantizarlos y que a continuación se describen:

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- ❖ Recibir un trato digno y respetuoso.
- ❖ Ser escuchadas sus inquietudes.
- ❖ Recibir información clara y veraz.
- ❖ Presentar peticiones escritas, verbales o por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.
- ❖ A ser atendidas sus consultas y peticiones en forma oportuna.
- ❖ A ser recibidas en forma respetuosa y amable sus peticiones, quejas y reclamos.
- ❖ Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, salvo aquellos documentos que tengan reserva legal y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- ❖ Recibir atención especial y preferente, si se trata de personas en situación de discapacidad, niñas, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general en personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución política de Colombia.
- ❖ Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- ❖ Acatar la Constitución Política y las leyes.
- ❖ Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias.
- ❖ Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas peticiones radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- ❖ Solicitar en forma respetuosa, documentos y/o servicios.
- ❖ Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
PRESENCIAL CORRESPONDENCIA	Ventanilla de Atención al Ciudadano	Autopista Norte No.97-70 Piso 3	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
	Radicación de correspondencia	Autopista Norte No.97-70 Piso 4	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
	Punto de Información	Complejo Hospitalario San Juan de Dios	Días hábiles de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:30 p.m.
TELEFÓNICO	Línea fija	PBX: 3599494 Extensión 500	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
ELECTRÓNICO	Correo Atención al Ciudadano	atencionalciudadano@eru.gov.co	N/A
	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha	http://www.bogota.gov.co/sdqs	
	Correo Defensor del Ciudadano	defensordelciudadano@eru.gov.co	
	Página Web	www.eru.gov.co	
REDES SOCIALES	Facebook	/ERUBogota	Permanente
	Twitter	@ERUBogota	Permanente
	YouTube	/ERUBogota	Permanente
BUZON DE SUGERENCIAS		Ubicado en el piso 4to de la oficina principal ubicada en la Autopista Norte 97-70	Permanente

En la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá nos interesa conocer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, denuncias y felicitaciones, en torno a la prestación del servicio con el fin de identificar oportunidades de mejora.

Cordialmente;

URSULA ABLANQUE MEJÍA
GERENTE GENERAL

Revisó: Jefe Oficina de Gestión Social – Margarita Córdoba G.