

CARTA DEL TRATO DIGNO AL USUARIO



Respetados ciudadanos y ciudadanas,

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., 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.
- ✓ A ser escuchadas sus inquietudes.
- ✓ Recibir información clara y veraz.
- ✓ Presentar peticiones escritas, verbales o por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la Entidad.
- ✓ 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.

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.
- ✓ Abstenerse de volver a presentar solicitudes catalogadas como 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 de forma respetuosa, documentos y/o servicios.
- ✓ Mantener un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Empresa.

Estos son los canales que tenemos para atenderte:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
 Presencial Correspondencia	Ventanilla de Atención al Ciudadano	Autopista Norte No. 97-70 - Piso 3	Días hábiles (L-V) De 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
	Radicación de correspondencia	Autopista Norte No. 97-70 - Piso 4	Días hábiles (L-V) De 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
	Punto de información	C.H. San Juan de Dios	Días hábiles (L-V) De 9:00 a.m. a 4:30 p.m.
 Telefónico	Línea fija	PBX: 359 94 94 Extensión 500	Días hábiles (L-V) De 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
 Electrónico	Correo Atención al Ciudadano	atencionalciudadano@eru.gov.co	
	SDQS - Bogotá Te Escucha	www.bogota.gov.co/sdqs 	
	Correo Defensor del Ciudadano	defensordelciudadano@eru.gov.co	
	Página Web	www.eru.gov.co 	
 Redes sociales	  	@ERUBogota	Permanente
 Buzón de sugerencias		Autopista Norte No. 97-70 - Piso 4	Permanente

En la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., **nos interesa conocer tus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, denuncias y felicitaciones**, relacionadas a la prestación de nuestro servicio, con el fin de **identificar oportunidades de mejora**.