

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.

CANALES DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
PRESENCIAL Y CORRESPONDENCIA	Ventanilla de Atención al Ciudadano	Autopista Norte No.97-70 Piso 4	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
	Radicación de correspondencia		
TELEFÓNICO	Línea fija	PBX: 3599494 Extensión 500	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
ELECTRÓNICO	Página Web	www.eru.gov.co	Permanente
REDES SOCIALES	Facebook	/ERUBogota	Permanente
	Twitter	@ERUBogota	
	YouTube	/ERUBogota	

* 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,


Lina Margarita Amador Villaneda