

## PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO

### Programa de Atención al Ciudadano:

El programa de atención al ciudadano en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano, responde a la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía y a las directrices de la Veeduría Distrital en lo relacionado con los parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad de la respuesta.

En lo referente a los canales de comunicación con la comunidad, se dispone de:

- Página Web
- Correo Electrónico
- Defensor del Ciudadano
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
- Atención Presencial y Telefónica
- Canal escrito

Se disponen de dos puntos de atención uno de ellos ubicado en el centro de atención de la Secretaria Distrital de Hábitat piso 1, la funcionaria encargada de la atención es Luz Ángela Arguello en el horario de 7.30 am a 4:30 pm.

Así mismo en el marco de la Ley de Transparencia (ley 1712 de 2014), subcomponente de participación se realiza seguimiento y evaluación del proceso y se remiten a los entes de control los informes exigidos (mensuales y trimestrales). Esta establecido el procedimiento de Atención al ciudadano, su mapa de riesgos, el plan de Mejoramiento y el protocolo de atención.