



Carta del Trato Digno al Usuario

Respetada ciudadanía:

RenoBo, 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 Usuario.

En la presente, se especifican los **derechos y deberes de la ciudadanía** y los **diferentes canales de atención** que esta Entidad ofrece a su disposición para garantizarlos y que a continuación se describen:



Derechos de la ciudadanía:

- ✓ 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 la ciudadanía:

- ✓ 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.



Canales de Atención

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
Presencial Correspondencia 	Ventanilla de Atención al Ciudadano Radicación de correspondencia	Carrera 10 # 17-18. Bogotá, Colombia.	Días hábiles (L-V) de 7:00 a. m. a 12:00 m. y de 1:00 p. m. a 4:30 p. m. Días hábiles (L-V) de 7:00 a. m. a 4:30 p. m.
Teléfono 	Línea de atención	PBX: 359 94 94 Extensión 500	Días hábiles (L-V) de 7:00 a. m. a 12:00 m. y de 1:00 p. m. a 4:30 p. m.
Correo electrónico 	Correo Atención al Ciudadano SDQS - Bogotá Te Escucha Correo Defensor del Ciudadano Página Web	atencionalciudadano@renobo.com.co www.bogota.gov.co/sdqs defensordelciudadano@renobo.com.co www.renobo.com.co	Permanente
Redes sociales 		@RenoBo_Bogota	Permanente
Buzón de sugerencias 		Carrera 10 # 17-18. Bogotá, Colombia.	Permanente

En RenoBo nos interesa conocer sus **peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, denuncias y/o felicitaciones**, relacionadas con la prestación de nuestro servicio, con el fin de **identificar oportunidades de mejora**.