



# CARTA DEL TRATO DIGNO AL USUARIO

## Respetados ciudadanos y ciudadanas,

RenoBo, Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D. C., en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, numeral 5 del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), pone a disposición de la ciudadanía la presente Carta de Trato Digno al usuario.

En este documento se establecen **los derechos y deberes de la ciudadanía, así como los canales de atención que la Empresa dispone para garantizarlos**, los cuales se describen a continuación:

### Derechos de la ciudadanía:

La ciudadanía tiene derecho a:

- ✓ Recibir un trato digno y respetuoso.
- ✓ Ser escuchada en la presentación de sus inquietudes.
- ✓ Recibir información clara y veraz.
- ✓ Presentar peticiones escritas, verbales o por cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por la Empresa.
- ✓ Obtener respuesta oportuna a sus consultas y peticiones.
- ✓ Presentar peticiones, quejas y reclamos, las cuales serán recibidas de manera respetuosa y amable.
- ✓ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite, y obtener, a su costa, copia de los respectivos documentos.
- ✓ Recibir atención especial y preferente cuando se trate de personas en situación de discapacidad, niñas, niños y adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- ✓ Obtener información y orientación sobre los trámites y servicios ofrecidos por la Empresa.



### Deberes de la ciudadanía:

La ciudadanía tiene el deber de:

- ✓ Acatar la Constitución Política y las leyes.
- ✓ Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, con pleno conocimiento, declaraciones o documentos falsos, así como de realizar 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.
- ✓ Solicitar documentos y/o servicios de forma respetuosa.
- ✓ Mantener un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Empresa.



## Estos son los canales que tenemos para atenderte:

 Presencial Correspondencia	Punto de Atención al Ciudadano, piso 23	Carrera 10 # 17-18, Bogotá D.C.	Días hábiles (lunes a viernes) de 7:00 a. m. a 12:00 m. y de 1:00 p. m. a 4:30 p. m.
	Ventanilla de radicación de correspondencia, piso 16		Días hábiles (L-V) de 7:00 a. m. a 4:30 p. m.
	Buzón de sugerencias, piso 23		Días hábiles (lunes a viernes) de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.
 Teléfono o celular	Línea de atención	PBX 359 94 94, opción 1	Días hábiles (lunes a viernes) de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.
	Celular	3158406466	
 Correo electrónico	Correo Atención al Ciudadano	atencionalciudadano@renobo.com.co	Permanente
	SDQS - Bogotá Te Escucha	www.bogota.gov.co/sdqs	
	Correo Defensor del Ciudadano	defensordelciudadano@renobo.com.co	
	Página Web	www.renobo.com.co	
 Redes sociales		@RenoBo_Bogota	Permanente

En RenoBo nos interesa **conocer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, denuncias y/o felicitaciones** relacionadas con la prestación de nuestros servicios, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y fortalecer la atención a la ciudadanía.