



# 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:

<b>Presencial Correspondencia</b>	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.
<b>Teléfono o celular</b>	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	
<b>Correo electrónico</b>	Correo Atención al Ciudadano	atencionciudadano@renobo.com.co	Permanente
	SDQS - Bogotá Te Escucha	www.bogota.gov.co/sdqs	
	Correo Defensor del Ciudadano	defensordefelcidadoc@renobo.com.co	Permanente
	Página Web	www.renobo.com.co	
<b>Redes sociales</b>		@RenBo_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.