

# Carta del trato digno al usuario

## Respetada ciudadanía,

RenoBo, en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011 (artículo 7, numeral 5), pone a disposición de los interesados el presente documento en el que se establecen los derechos y deberes, así como los canales de atención dispuestos por la empresa para garantizarlos.

### Derechos de la ciudadanía:

- 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:

- 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 de atención

### Presencial

Carrera 10 # 17-18, Bogotá D.C

- Punto de Atención al Ciudadano (piso 23)
- Buzón de sugerencias (piso 23)
- Ventanilla de radicación (piso 16)

**Horario:** lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

La ventanilla atiende en jornada continua hasta las 4:30 p.m.

### Telefónico

PBX 359 94 94, opción 1 | Celular 315 840 6466

**Horario:** lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

### Correos y canales digitales

- [atencionalciudadano@renobo.com.co](mailto:atencionalciudadano@renobo.com.co)
- [defensordelciudadano@renobo.com.co](mailto:defensordelciudadano@renobo.com.co)
- Página web: [www.renobo.com.co](http://www.renobo.com.co)
- SDQS – Bogotá Te Escucha: [www.bogota.gov.co/sdqs](http://www.bogota.gov.co/sdqs)