



CARTA DE TRATO DIGNO

Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca

El objetivo de este documento es mejorar la relación entre la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca y la ciudadanía, así como reafirmar el compromiso de los servidores públicos de la entidad de proporcionar un trato respetuoso, equitativo, cálido y considerado a todos, sin importar ninguna distinción. Nos comprometemos a garantizar a nuestros ciudadanos, usuarios y grupos de interés un servicio de calidad y oportuno a través de los canales de atención oficiales de la entidad.

En correspondencia a la Ley 1437 de 2011, artículos 5, 6, 7 y 8, damos a conocer derechos y deberes ciudadanos y deberes de las autoridades.



CONOZCA SUS DEBERES

Así mismo como los usuarios ejercen sus derechos, también tienen los siguientes deberes:

01

Tratar con respeto a los servidores y colaboradores de la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca.

02

Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, evitar acciones que demoren los procesos, no aportar declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

03

Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes.



CONOZCA SUS DERECHOS

Estos son los derechos que tiene como ciudadano y que en la Región Metropolitana trabajamos para garantizar:

01

Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

02

Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia), por alguno de los medios de atención dispuesto por la entidad.

03

Obtener orientación sobre los requisitos exigidos por la normatividad para atender el servicio o consulta requerida.

04

Salvo reserva legal, obtener información actualizada sobre los requisitos que la norma exija.

- 04 El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Sin embargo, podrá dar lugar a las sanciones que sean del caso según la ley.
- 05 Cumplir con lo establecido en la Constitución y las leyes vigentes en materia de atención y participación ciudadana.



CANALES DE ATENCIÓN

La ciudadanía en general, puede ser atendida o presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) a través de los canales de atención disponibles en la Región Metropolitana:



CANALES ELECTRÓNICOS

Formulario electrónico dispuesto en la página web

<https://regionmetropolitana.gov.co/>

- **Ubicación en página web:** Servicio de atención a la ciudadanía/ PQRSD recepción de solicitudes
- **Link:** <https://regionmetropolitana.gov.co/ciudadania/pqrsd-recepcion-solicitudes>

Correo electrónico:

contactenos@regionmetropolitana.gov.co

- 05 Recibir respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la ley.
- 06 Tener atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- 07 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 08 Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que tenga interés, para que las autoridades valoren y consideren estos documentos para dar una respuesta en el procedimiento correspondiente.
- 09 Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



CANAL TELEFÓNICO

Teléfono: 601- 384 0687 | **Horario de atención:** 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



CANAL PRESENCIAL

Ubicación: Sede física en Bogotá D.C
Dirección: Avenida calle 26 # 57-83
 Edificio CEMSA Torre 8/ Piso 15
Horario de atención: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.