



# 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](mailto: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:

601 743 1943

#### 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.