

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA

Apreciados Ciudadanos:

Desde la Región Central RAP-E queremos manifestar nuestro compromiso por brindarles un trato digno, diligente y respetuoso, con el propósito de siempre reconocer y consolidar el cumplimiento de sus derechos, a través de la aplicación de los principios constitucionales y legales de igualdad, buena fe, moralidad pública, imparcialidad, publicidad, eficacia, economía, celeridad, eficiencia, participación, responsabilidad y transparencia.

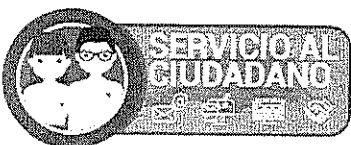
Así mismo, nos comprometemos a ofrecerles un trato equitativo, diligente e igualitario, en cumplimiento de lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011. De esta manera, aseguraremos un servicio público que fomente la articulación de Bogotá D.C., Boyacá, Cundinamarca, Meta y Tolima, al tiempo que se garantizará la sostenibilidad de estos territorios.

Con el objetivo de cumplir con lo anteriormente expuesto, a continuación, damos a conocer nuestros canales de atención, los derechos y deberes de nuestros asociados, partes interesadas y ciudadanía en general:

- 1. Atención presencial:** La Región Central RAP-E dispone de un espacio de contacto presencial, ventanilla de correspondencia, para que los usuarios y la ciudadanía en general presenten cualquier petición, en la sede de la Región Central RAP-E, ubicada en el Edificio Cámara Colombiana de la Infraestructura (CCI). Av. calle 26 # 59-41/65. Oficina 702, con un horario de atención de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm, de lunes a viernes.
- 2. Atención telefónica:** A través de este medio, los usuarios y ciudadanía pueden contactar a los funcionarios y contratistas de la Región Central RAP-E de manera directa en la ciudad de Bogotá, en el PBX (57 1) 3297380 Ext. 1002 – 2011.
- 3. Atención por medios electrónicos:** La Región Central RAP-E cuenta con la página web: regioncentralrape.gov.co, y el correo electrónico: contactenos@regioncentralrape.gov.co, para atender cualquier solicitud de nuestros usuarios y ciudadanía en general.
- 4. Buzón de sugerencias:** Canal físico ubicado en sala de espera la Región Central RAP-E, dispuesto al público para recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de manera escrita. En el horario de atención indicado anteriormente.

Derechos de los ciudadanos: de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de la ley 1437 de 2011, son derechos de los ciudadanos los siguientes:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.



Alcaldía Mayoría
Bogotá D.C.



Gobernación
de Boyacá



Gobernación
de Cundinamarca



Gobernación
del Meta



Gobernación
del Tolima

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir 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.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y a presentar recursos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por la entidad, al momento de decidir y a que esta le informe al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Deberes de los ciudadanos: De acuerdo con lo establecido en el Artículo 6 de la ley 1437 de 2011, son deberes de los ciudadanos los siguientes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Cordialmente,



DIEGO GARCIA BEJARANO
Director Ejecutivo

Elaboró: Carolina Rincón - Responsable de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano *4u2*
Revisó: Edna Patricia Rangel Barragán - Directora Administrativa y Financiera



Alcalde Mayor en
Bogotá D.C.



Gobernación
de Boyacá



Gobernación
de Cundinamarca



Gobernación
del Meta



Gobernación
del Tolima

Avenida Calle 26 No. 59 – 41/65 oficina 702
Bogotá, D. C. - Código postal 111321
PBX: 3297380

www.RegionCentralRAPE.gov.co