

## CARTA DE TRATO DIGNO

Apreciados ciudadanos:

La Región Administrativa y de Planeación Especial - RAP-E, es un esquema asociativo territorial que promueve la convergencia y realización de los programas y proyectos regionales entre sus asociados (Bogotá, Boyacá, Cundinamarca, Huila, Meta y Tolima), mediante la articulación supradepartamental de la planeación del territorio para la generación de conocimiento y el desarrollo sostenible de la Región.



Desde la RAP-E Región Central continuamos trabajando para brindarles un servicio diligente y respetuoso, por esta razón, renovamos nuestro compromiso con los ciudadanos de velar y garantizar un trato digno, considerado, eficaz, equitativo y sin distinción alguna, bajo los principios de la administración pública, buscando satisfacer sus expectativas.

En su relación con la Entidad, tiene Derecho a:

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 oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.



Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.





Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

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



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.

Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.



A formular alegaciones y aportar documentos 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 las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.



Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.

Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



La RAP-E Región Central con el propósito de garantizar estos Derechos ha dispuesto los siguientes canales de atención:

- 1. Atención Presencial:** La Región Administrativa y de Planeación Especial - RAPE, dispone de un espacio de contacto presencial ubicado en la Cra. 11 N° 82 - 01 Oficina 902 Centro Empresarial Andino Bogotá, D.C., espacio donde los usuarios y la ciudadanía en general pueden presentar sus inquietudes en el horario de atención de 8:00 am a 5:00 pm, de lunes a viernes - días hábiles.
- 2. Atención telefónica:** A través de este medio, los usuarios y ciudadanía pueden contactar a los funcionarios y contratistas de la RAP-E Región Central de manera directa en la ciudad de Bogotá, en el PBX (601) 4434170, de lunes a viernes - días hábiles.

- 3. Atención por medios electrónicos:** La RAP-E Región Central cuenta con la página web: [www.regioncentralrape.gov.co](http://www.regioncentralrape.gov.co) con formulario PQRSD y el correo electrónico: [contactenos@regioncentralrape.gov.co](mailto:contactenos@regioncentralrape.gov.co) para atender cualquier solicitud los usuarios y ciudadanía en general.
- 4. Buzón de sugerencias:** Canal físico ubicado en sala de espera la RAPE Región Central dispuesto al público para recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de manera escrita. En el horario de atención de 8:00 am a 5:00 pm, de lunes a viernes – días hábiles.

Para hacer efectivos sus derechos, es fundamental que conozca sus deberes:

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.
5. No ofrecer o entregar dádiva o retribución de cualquier clase a los funcionarios públicos para que realicen actos contrarios a los deberes inherentes a su cargo o un acto propio de su cargo, para que no realice o retrase el que debería practicar, en consideración a su cargo o función.

Cordialmente

Región Administrativa y de Planeación Especial - RAP-E  
Bogotá D.C. 2023



BOGOTÁ



BOYACÁ



CUNDINAMARCA



META



TOLIMA



HUILA