



CARTA TRATO DIGNO.

CURADOR URBANO 2 DE BOGOTA D.C.

Apreciados Ciudadanos:

El Curador Urbano 2 de Bogotá D.C. y su equipo de trabajo, está comprometido con prestar un servicio eficiente, transparente y respetuoso a todos nuestros usuarios. Por esta razón los invitamos a conocer sus derechos y deberes:

SUS DERECHOS:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
2. Presentar peticiones respetuosas en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
3. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la ley para tal efecto.
5. 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.
6. 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.
7. Utilizar, en cualquier momento, los canales de comunicación establecidos por el Curador Urbano 2 de Bogotá D.C., para dar a conocer sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones.

[Handwritten signature]





CARTA TRATO DIGNO.

CURADOR URBANO 2 DE BOGOTA D.C.

SUS DEBERES:

1. Seguir los principios de transparencia que este despacho tiene establecidos.
2. Obrar conforme al principio de la buena fe y abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones adelantadas en este despacho.
3. Tener un trato respetuoso con nuestros colaboradores.
4. Ejercer responsablemente sus derechos.
5. Informar oportunamente sobre anomalías e irregularidades que se presenten en la prestación del servicio.
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
7. Presentar todas las solicitudes, verbales o escritas, utilizando un lenguaje respetuoso y decoroso.
8. Acatar la Constitución Política y la Ley.

CANALES DE ATENCION:

Este Curador Urbano pone a su disposición los siguientes canales de atención, con el fin que usted pueda ejercer sus derechos:

1. En las instalaciones de este despacho, AK 45 No 93 – 07 usted podrá, dentro de los horarios establecidos:
 - a. Consultar las normas vigentes para predios específicos: de lunes a viernes desde las 8:00 am. Se repartirán 16 turnos para la atención, los cuales serán atendidos en estricto orden de llegada.
 - b. Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones: Pueden ser entregados en correspondencia o depositados en el Buzón de PQRS.
 - c. Radicar solicitudes de tramite concernientes a las actuaciones adelantadas por este despacho.





CARTA TRATO DIGNO.

CURADOR URBANO 2 DE BOGOTÁ D.C.

2. Telefónicamente en la línea fija Bogotá 555 29 93 de lunes a viernes:
 - a. Consultar el estado de un trámite.
 - b. Solicitar citas.
 - c. Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones. Extensión 1009.
3. Vía correo electrónico: servicioalcliente@curaduria2bogota.com.co, podrá presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.



MAURO BAQUERO CASTRO
CURADOR URBANO No 2 DE BOGOTÁ D.C.

5.0.2.2.2.2.