

<b>PROCESO:</b>	<b>Direccionamiento y Planeación</b>
<b>DOCUMENTO:</b>	<b>Carta de trato digno</b>
<b>FECHA:</b>	<b>28/05/2024</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>2.0</b>



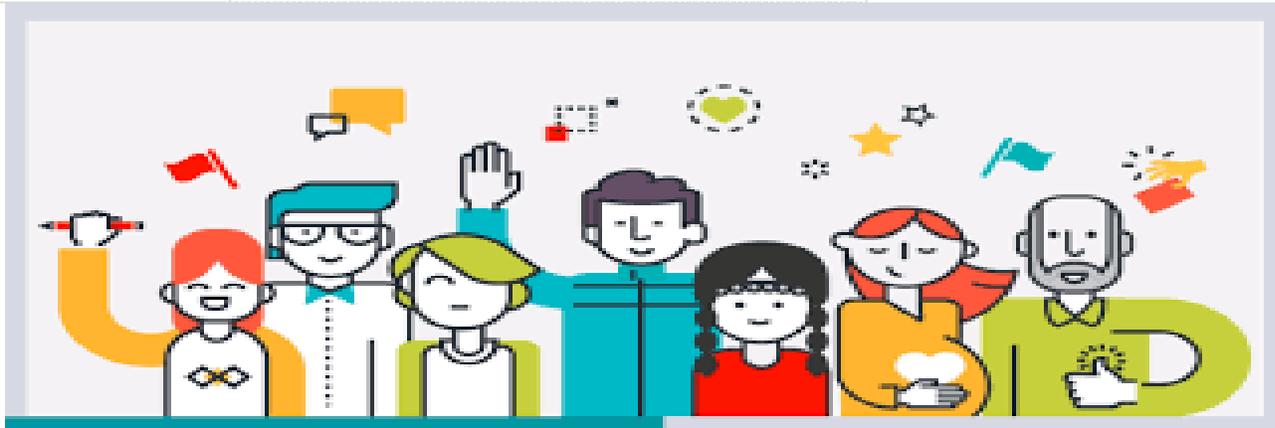
# CARTA DE TRATO DIGNO

La Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas, es la entidad dedicada a gestionar y promover el desarrollo en materia de vivienda, urbanismo y proyectos de interés público por el sistema de contribución de valorización, con el fin de generar bienestar y calidad de vida en la comunidad de Dosquebradas. De esta manera, manifestamos nuestro compromiso en prestar un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna como consecuencia de lo anterior, lo invitamos a conocer sus derechos y los canales a los que puede acceder para los temas relacionados con la EDOS

## DERECHOS DEL CIUDADANO

1. A que se respeten sus derechos humanos y libertades fundamentales.
2. A ser tratado con respeto y dignidad.
3. A recibir atención sin discriminación.
4. A ser informados sobre trámites y servicios que presta la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas
5. A exigir confidencialidad de su información
6. A presentar peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias sobre la calidad de la atención y servicios recibidos.
7. A participar en los comités y reuniones de control social.

<b>PROCESO:</b>	<b>Direccionamiento y Planeación</b>
<b>DOCUMENTO:</b>	<b>Carta de trato digno</b>
<b>FECHA:</b>	<b>28/05/2024</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>2.0</b>



8. A conocer el estado de una PQRSD, a menos que exista reserva legal, conforme los términos señalados en la Constitución y la Ley, obteniendo copias cuando lo requiera, generando el pago de las mismas.
9. A obtener respuesta clara, veraz y oportuna, conforme los términos de ley
10. A recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión
11. A cualquier otro derecho, que le reconozca la Constitución y las leyes
12. Contar con diferentes canales para presentar PQRSD: presencial, virtual y telefónico.
13. Obtener información actualizada sobre trámites, servicios y normatividad

### **DEBERES DEL CIUDADANO**

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Acatar el reglamento y protocolos de acceso a la Entidad.
3. Tratar con dignidad, amabilidad y respeto al personal que lo atiende.
4. Cumplir con las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute
5. Cuidar las instalaciones y el mobiliario proporcionado para su servicio, comodidad y bienestar.
6. Respetar las filas y/o turnos asignados en el punto de servicio al ciudadano.

<b>PROCESO:</b>	<b>Direccionamiento y Planeación</b>
<b>DOCUMENTO:</b>	<b>Carta de trato digno</b>
<b>FECHA:</b>	<b>28/05/2024</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>2.0</b>



7. Actuar conforme al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos, para garantizar el trámite efectivo y eficiente de los servicios prestados por la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas.
8. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
9. Denunciar cualquier anomalía que pueda afectar el servicio.
10. Ejercer con responsabilidad sus derechos

## DEBERES DE LA EMPRESA

- ❖ Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- ❖ Respetar los derechos humanos y libertades
- ❖ Tratar con respeto, dignidad y sin discriminación alguna
- ❖ Informar sobre los productos y servicios prestados
- ❖ Recibir solicitudes, preguntas, quejas, reclamos y sugerencias
- ❖ Brindar asistencia técnica especializada y orientar en el uso de los productos y servicios.



## TÉRMINOS DE RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS).

Dentro de los derechos de los ciudadanos también encontramos los términos para que la administración de respuesta a las solicitudes de los usuarios, así:

Toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

**Excepcionalmente:**

- Petición de Consulta: Treinta (30) días hábiles.
- Peticiones de información 10 días hábiles

<b>PROCESO:</b>	<b>Direccionamiento y Planeación</b>
<b>DOCUMENTO:</b>	<b>Carta de trato digno</b>
<b>FECHA:</b>	<b>28/05/2024</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>2.0</b>



## CANALES DE ATENCION

A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención, para que presente sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

### 1. CANAL VIRTUAL:

A través de este canal puede comunicarse en línea con la Oficina de Atención al Ciudadano de la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas, en tiempo real y con acceso a información inmediata.

El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su PQRSD, se gestiona de lunes a jueves de 7:15 a.m. - 3:45 p.m. y el viernes de 7:15 am - 2:45 pm en jornada continua para registrar su necesidad, puede ingresar a través del portal web:

[www.edos.gov.co](http://www.edos.gov.co), dando clic en el menú que tiene varios canales de atención, uno de ellos es dando click en "CIUDADANO- Buzón de quejas, reclamos y solicitudes"

Adicionalmente, también puede enviar sus inquietudes a través del correo electrónico [institucional@edos.gov.co](mailto:institucional@edos.gov.co).

### 2. CANAL TELEFONICO

A través de las siguientes líneas telefónicas atendemos sus requerimientos y lo asesoramos respecto a los Trámites y Servicios que presta la entidad: PBX: 606-3496110

### 3. CANAL PRESENCIAL:

Los puntos presenciales a los cuales puede acudir con el fin de recibir toda la información que necesita sobre la EDOS

son: Sede Principal: Calle 50 No. 14-56 Barrio Los Naranjos, de lunes a jueves de 7:15 a.m. - 3:45 p.m. y el viernes de 7:15 am - 2:45 pm en jornada continua.

### 4. CANAL ESCRITO:

Para radicar un documento, usted puede acercarse a la sede principal de la EDOS, ubicada en la Calle 50 No. 14-56 Barrio Los Naranjos, de lunes a jueves de 7:15 a.m. - 3:45 p.m. y el viernes de 7:15 am - 2:45 pm en jornada continua.

<b>PROCESO:</b>	<b>Direccionamiento y Planeación</b>
<b>DOCUMENTO:</b>	<b>Carta de trato digno</b>
<b>FECHA:</b>	<b>28/05/2024</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>2.0</b>



## HORARIOS DE ATENCION

Nuestro horario de atención: días hábiles de lunes a jueves de 7:15 am - 3:45 pm y el viernes de 7:15 a.m - 2:45 pm en jornada continua.



## INFORMACIÓN REQUERIDA PARA PRESENTAR LAS PQRSD ANTE LA EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL DE DOSQUEBRADAS -EDOS-

Las PQRSD (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) se pueden presentar a través de los diferentes canales de atención adoptados por la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural -EDOS-

- ✓ Los trámites y servicios que presta la EDOS, no requieren de INTERMEDIARIOS.
- ✓ Su derecho de petición debe contar como mínimo con la siguiente información:
  1. Nombre de la autoridad a la que se dirigen.
  2. Nombres y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.
  3. Datos de contacto como correo electrónico, dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia, recibir notificaciones o citaciones por correo electrónico si el peticionario lo aprueba.
  4. Objeto de la petición, escrito de manera clara y concreta.
  5. Descripción de las razones en que se apoya su solicitud.

