

CARTA DE TRATO DIGNO

Respetados ciudadanos y ciudadanas:

ENTerritorio

ofrece sus servicios con:

enterritorio
Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial



OPORTUNIDAD

en la atención a sus requerimientos.



CALIDAD

en las acciones destinadas a entender y satisfacer sus necesidades, expectativas y realidades.



TRANSPARENCIA

en nuestro servicio.

- Recibir un trato con respeto, igualdad e imparcialidad.
- Participar activamente a través de nuestros canales de interacción.
- Exigir transparencia en los procedimientos.
- Recibir información y orientación en forma respetuosa, sencilla y clara.
- Presentar peticiones (verbales o escrita).
- Obtener respuestas oportunas y de fondo a sus peticiones en los términos establecidos para tal efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite.
- Confidencialidad de la información y de sus datos personales.

SUS DERECHOS

SUS DEBERES

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe.
- Abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar reiteraciones que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Entregar oportunamente la información para facilitar la realización de su trámite o solicitud.

CANALES DE ATENCIÓN

ENTerritorio pone a disposición de la ciudadanía, los recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para favorecer el interés general y así garantizar los derechos de las personas, partiendo de un trato respetuoso, imparcial, equitativo, diligente, transparente, y sin distinción alguna, para garantizar éstos derechos. Para complementar lo anterior contamos con los siguientes canales:

PRESENCIAL

Centro de Atención al Ciudadano
Ubicación: Bogotá – Colombia.
Calle 26 N. 13- 19, primer piso

TELEFÓNICO

PBX: 57(1)5940407
Línea transparente (anticorrupción):
57(1) 01 8000 914502
Horario:
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
en jornada continua.

VIRTUAL

Redes Sociales

Facebook: @ENTerritorio
Twitter: @ENTerritorioCo
Youtube: @ENTerritorioCo
Instagram: @enterritorioco

Sitio Web

Formulario para registrar peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones.
www.enterritorio.gov.co

Correo Electrónico

quejasyreclamos@enterritorio.gov.co
radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co
Horario: los requerimientos pueden ser registrados las 24 horas, sin embargo éstos se gestionan de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

¡Transformamos Vidas!