

# CARTA DE TRATO DIGNO

## Respetados ciudadanos y ciudadanas:

ENTerritorio ofrece sus servicios con:

- ▶ **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.

## SUS DERECHOS



- ▶ 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 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 estos 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) 915 6282  
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**



@ENTerritorioCo



**Sitio Web**

Formulario para registrar peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones. [www.enterritorio.gov.co](http://www.enterritorio.gov.co)



**Correo electrónico**

[quejasyreclamos@enterritorio.gov.co](mailto:quejasyreclamos@enterritorio.gov.co)  
[correspondencia.lira@enterritorio.gov.co](mailto:correspondencia.lira@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.



**enterritorio**

Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial