

Bogotá, Agosto 2023

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Estimados (as) ciudadano (as). Un saludo especial desde La Sociedad Tequendama es nuestro compromiso con todos los ciudadanos a brindar un trato digno y respetuoso facilitando los canales de comunicación para que puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre presuntos manejos irregulares de los recursos públicos y sobre nuestro actuar como Entidad Pública.

En ese sentido, se expide la carta de trato digno al usuario, con el propósito de mejorar la interacción con la comunidad y garantizar los derechos constitucionales de los ciudadanos.

I. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA ENTIDAD.

- Ser tratado con respeto y dignidad.

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. Podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas y días de atención al público.

- Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.
- Exigir la confidencialidad de su información.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
- Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuales serán pagados por su cuenta.

- Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público; es decir, a través de la página web sociedadtequendama.com.co.
- A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad.
- Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

II. DEBERES DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA ENTIDAD.

- Acatar la Constitución Política y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos con contenidos contrarios a la realidad o hacer afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de retirar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Contraloría General del Cauca.

III. MEDIOS QUE GARANTIZAN LA EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS.

- En la Sociedad Tequendama contamos con personas capacitadas y dispuestas a brindarle un servicio que cumpla con sus expectativas frente a sus solicitudes tramitadas en la Entidad, para lo cual pone a disposición de la ciudadanía para el ejercicio y garantía de sus derechos los siguientes medios: Atención Presencial Para recibir orientación y presentar sus denuncias y solicitudes, puede acercarse a las instalaciones de la entidad en Cra. 13 #26-30 Hotel Tequendama puerta blanca, de lunes a viernes de 8:00 a.m a 12:30 p.m. y de 2:00 a 5:00 p.m. Atención Telefónica Llamando a la extensión es 2208 y el teléfono es 3820300 en Bogotá, lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.
- Medio escrito Usted puede solicitar información, presentar inquietudes,



derechos de petición, quejas o reclamos, mediante comunicación escrita que podrá ser radicada en las instalaciones de la Sociedad Tequendama en la ventanilla única de correspondencia, en la Cra. 13 #26-30 Hotel Tequendama puerta blanca, de lunes a viernes de 8:00 a.m a 12:30 p.m. Atención Virtual Ingresando a la página web

Atentamente,

Christian Henrique González
Secretario General Sociedad Tequendama