

Carta de trato digno al usuario

La Empresa Férrea Regional S.A.S. con el fin de establecer una interacción directa, eficaz, respetuosa y transparente con la ciudadanía y en cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, presenta para el conocimiento de sus usuarios los derechos y deberes que les asisten, así como los canales dispuestos para atenderle:

Derechos

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de la misma, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.
3. 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.
4. 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 y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.

Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:

Derecho de petición: entre autoridades: 10 días hábiles

Petición de copias: 10 días hábiles

Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles

Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles

Peticiones sin competencia: 5 días hábiles

Peticiones de información: 10 días hábiles



Deberes

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la entidad.

Canales de Atención



Escrito: Calle 26 No. 69 - 76 - Edificio Elemento; Oficina 1103, Bogotá D.C. - Colombia. Código Postal: 110931.

Horario de radicación: De 8:00 a.m a 4:00 pm



Presencial: Calle 26 No. 69 - 76 - Edificio Elemento; Oficina 1103, Bogotá D.C. - Colombia. Código Postal: 110931.

Horario de Atención: De 8:00 a.m a 4:00 pm



Correo electrónico:

gerencia.empresaferrea@efr-cundinamarca.gov.co
administradorpqr@efr-cundinamarca.gov.co



Telefónico: (57) 601-7458897

Horario de Atención: de 8:00 a.m a 5:00 pm

Virtual: Para realizar una petición de forma virtual, el ciudadano puede ingresar a la página www.efr-cundinamarca.gov.co a través del enlace Interactua con nosotros, y luego al enlace Quejas y Reclamos (PQRS) <https://www.efr-cundinamarca.gov.co/pqrsd>

Redes Sociales



Empresa Ferrea
(empresaferreacundinamarca)



@efrcundinamarca



efrcundinamarca