

RESOLUCIÓN No. 123 DE 2018 (19 abril 2018)

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA CARTA DEL TRATO DIGNO PARA CLIENTE DE LA EMPRESA INMOBILIARIA Y SERVICIOS LOGÍSTICOS DE CUNDINAMARCA”.

El Gerente de la Empresa Inmobiliaria y Servicios Logísticos de Cundinamarca en ejercicio de las atribuciones que le confiere el Decreto Ordenanza No. 253 de 2016 y,

CONSIDERANDO

Que la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos Cundinamarca es una Empresa Industrial y Comercial del estado del Orden Departamental, con personería Jurídica, autonomía Administrativa y financiera y Patrimonio Independiente, adscrita a la Secretaria General del Departamento tal como lo señala el Decreto 253 de 2016, cuyo objeto misional es el de desarrollar, celebrar y ejecutar los actos, negocios y operaciones inherentes a la prestación de toda clase de servicios relacionados con la administración de bienes inmuebles públicos y privados, mantenimiento, servicio de aseo, gestión predial y ambiental, avalúos de bienes, gerenciamiento de proyectos de construcción e interventoría, y la logística de eventos institucionales culturales y artísticos.

Que la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en su artículo 7 numeral 5 señala: que es deber de las autoridades *expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.*

Que el propósito de dicho documento es fortalecer la interacción de la Empresa Inmobiliaria con la ciudadanía y comprometernos como funcionarios y trabajadores de esta entidad a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna:

Que para la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos Cundinamarca, es de vital importancia implementar la carta al trato digno para el cliente como una medida para mejorar la atención al cliente y así fortalecer las relaciones comerciales con la captación de clientes reales y potenciales.

Que de conformidad con artículo 17 del Decreto Ordenanza No. 253 de 2016, dentro de las funciones del Gerente General, esta expedir actos administrativos internos en función a la eficiencia, efectividad y el mejoramiento continuo de la Empresa Inmobiliaria y Servicios Logísticos de Cundinamarca.

Que la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca, está comprometida con todos los ciudadanos, para que en todas sus actuaciones, se les brinde un trato equitativo, igualitario, considerado, respetuoso y orientado a garantizar de manera efectiva una buena calidad en el servicio y en la atención al cliente.

Que en virtud de lo anterior,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- ADOPTAR.- ADOPTAR la CARTA DEL TRATO DIGNO a los Clientes de la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca, enmarcada en los siguientes parámetros:

1. DERECHOS DE LAS PERSONAS Y CLIENTES DE LA EIC

En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

- a) Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- e) Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- f) Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- g) Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

- h) Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- i) Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

2. DEBERES DE LAS PERSONAS Y CLIENTES DE LA EIC

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

- a) Acatar la Constitución y las leyes.
- b) 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.
- c) Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- d) Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- e) Observar un trato respetuoso con los trabajadores de la empresa.

Las direcciones de la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la empresa; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.

3. MEDIOS - CANALES DISPUESTOS POR LA ENTIDAD

Para que los clientes y ciudadanos en general puedan ejercer sus derechos, la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca cuenta con personas idóneas y dispuestas a brindar un servicio que cumpla con sus expectativas frente a la información, trámites y servicios en la Entidad y se disponen los siguientes medios o canales de comunicación para su atención:

CANAL DE COMUNICACIÓN	DESCRIPCIÓN
CANAL PRESENCIAL	La ciudadanía que requiera interponer una petición, queja, reclamo, solicitud de información o sugerencia (PQRS) ante la Inmobiliaria puede dirigirse a la RECEPCIÓN de la Empresa, ubicada en la Sede Administrativa, calle 26 N. 51-53, Torre de beneficencia, Piso tres.
CANAL TELEFÓNICO (7491535 – 7491538)	<ul style="list-style-type: none"> La ciudadanía puede interponer su petición, queja, reclamo o sugerencia, comunicándose directamente con la línea telefónica (7491535 - 7491538), donde formalmente se atenderán y se diligenciará el formato generando el correspondiente radicado para facilitar su seguimiento.
CANAL VIRTUAL APLICATIVO PÁGINA WEB www.inmobiliaria cundinamarquesa.gov.co	<ul style="list-style-type: none"> Para realizar una petición de forma virtual, el ciudadano puede ingresar a la página Web de la Inmobiliaria} (http://www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co/) a través del Link Servicios al Ciudadano. Publicación de los documentos en la página Web de la entidad. Uso Portafolio de servicios Virtual. Consulta del listado de Ofertas comerciales (ventas, Arrendamientos).
CANAL VIRTUAL CORREO ELECTRÓNICO	<ul style="list-style-type: none"> Noticias virtuales. Invitación reuniones etc. eic@inmobiliariacundinamarquesa.gov.co Inmobiliariacundinamarquesa@cundinamarca.gov.co
REDES SOCIALES	Facebook @EMPRESAINMOBILIARIAEIC Twitter @EICundinamarca

ARTÍCULO SEGUNDO. El cumplimiento de la Carta del Trato Digno tiene carácter de obligatoriedad en su ejecución por parte de los funcionarios de la Entidad.

ARTÍCULO TERCERO. El Acto Administrativo por el cual se adopta la Carta del Trato Digno al Usuario, será socializado a todos los funcionarios de la Entidad y publicado en la Página web de la Empresa.

ARTÍCULO CUARTO. Vigencia. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dado en Bogotá, a los 19 días del mes de abril de 2018.

Publíquese y Cúmplase

ANDRES ARIAS QUINTANA
Gerente General

Proyectó: *Hernán Romero D. – Contratista Prof. Apoyo Planeación Estratégica*
Revisó: *Ana Marcela Gómez – Jefe Jurídica*
Aprobó: *Edilberto Salazar Gómez – Subgerente*