

TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA CARTA

Queridos Ciudadanos(a)

Reciban un cordial saludo,

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S. – ERUM S.A.S. tiene como Propósito **Superior** “Transformando espacios para la vida”.

Somos la empresa de renovación urbana de Manizales. Una Empresa Industrial y Comercial del Estado. Tenemos presencia en el área rural y urbana del municipio con proyección regional y nacional. Generando valor a través de la gestión Predial, Social, Formulación y ejecución de proyectos de renovación y desarrollo urbano promoviendo la transformación de los territorios de manera sostenible mejorando la calidad de vida de las comunidades.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Artículos 5, 6 y 7; la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S. – ERUM S.A.S., expide la carta de trato digno a la ciudadanía, en la cual se especifican los deberes y derechos de los ciudadanos, nuestros deberes como entidad y diferentes canales de atención que tenemos para la prestación del servicio al ciudadano.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Recibir un trato digno y respetuoso.
- Recibir información de procesos, trámites y servicios.
- Conocer el procedimiento para presentar denuncias y querellas.
- Conocer el estado de cualquier actuación o trámite.
- Ser apoyados durante todo el proceso.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno.

Manizales, Centro Administrativo Municipal CAM

📍 Calle 19 #21 - 44 Torre A pisos 7 y 13

📞 **Tels: (+57) 6 8720531 • 6 8720640 • 6 8720538 • 6 8720647 • 6 8720523**

🌐 contacto@erum.gov.co • www.erum.gov.co

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Aceptar y obedecer la constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, con honestidad y lealtad.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Mostrar un trato respetuoso con los servidores públicos.
- Respetar filas y/o turnos asignados en los puntos de atención.
- Cumplir con lo que es requerido para los procedimientos de los diferentes trámites.
- Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.

DEBERES DE LA EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE MANIZALES S.A.S. - ERUM S.A.S.

- Dar respuesta y atención oportuna con un trato respetuoso.
- Garantizar la atención en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos y con un mínimo de cuarenta horas a la semana.
- Atender a todas las personas que ingresen a nuestras oficinas dentro del horario de atención establecido.
- Diseñar una metodología que cumpla con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, facilitando un trato prioritario a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.

Manizales, Centro Administrativo Municipal CAM

📍 Calle 19 #21 - 44 Torre A pisos 7 y 13

📞 **Tels: (+57) 6 8720531 • 6 8720640 • 6 8720538 • 6 8720647 • 6 8720523**

🌐 contacto@erum.gov.co • www.erum.gov.co

NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN

| Tipos de atención | |
|-----------------------|---|
| Presencial | Sede principal: Calle 19 # 21 – 44 torre A piso 13 Alcaldía de Manizales Oficina de Gestión Social: cisco la pelusa, barrio San José |
| Telefónico | 8720531 - 8720640 |
| Página Web | Página: www.erum.gov.co Correo: contact@erum.gov.co |
| Redes sociales | Twitter: @erumzls Facebook: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales Instagram: Erum s.a.s. |

TENGA PRESENTE QUE:

1. Las PQRS se pueden realizar a través de los diferentes canales de atención que tiene la ERUM.
2. Los trámites y servicios de la EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE **MANIZALES S.A.S. - ERUM S.A.S.** no tienen ningún costo ni necesitan algún tipo de intermediario.
3. Para los derechos de petición debe tener en cuenta la siguiente información:
 - Nombre de la autoridad a la que se dirigen.
 - Escribir el objeto de la petición de manera clara y concreta.
 - Describir las razones en que se apoya su solicitud.
 - Los nombres y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.
 - Datos de contacto como dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia. Para mayor agilidad en el proceso puede adjuntar la dirección de su correo electrónico para dar respuesta a su petición.
 - La relación de documentos que acompañan su petición revise que estén completos
 - La firma del peticionario, cuando sea necesario (salvo que no sepa firmar se acepta huella).

Manizales, Centro Administrativo Municipal CAM

📍 Calle 19 #21 - 44 Torre A pisos 7 y 13

📞 **Tels: (+57) 6 8720531 • 6 8720640 • 6 8720538 • 6 8720647 • 6 8720523**

🌐 contacto@erum.gov.co • www.erum.gov.co