

DECÁLOGO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA EDU

Los usuarios tienen derecho, además de los consagrados en la Constitución Política, leyes especiales y el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor a:

- ✓ Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen por la Empresa de Desarrollo Urbano –EDU-, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Ley.
- ✓ Conocer los proyectos y actividades que se realizarán en la ciudad por parte de la Empresa de Desarrollo Urbano –EDU-.
- ✓ Derecho a la autodeterminación
- ✓ A que se le respete el debido proceso en el trámite de los procesos administrativos adelantados por la Entidad.
- ✓ Recibir, sin distinción alguna, un trato digno con respeto, consideración y amabilidad.
- ✓ Ser atendidas puntualmente de acuerdo con la cita recibida, salvo situaciones justificadas de caso fortuito o fuerza mayor.
- ✓ Tener acceso al expediente de acuerdo al proceso que se adelante y a que se le brinde una copia.
- ✓ Recibir atención en un ambiente limpio, seguro y cómodo.
- ✓ Presentar reclamos, ante las instancias correspondientes, cuando se hayan lesionado sus derechos.
- ✓ Los propietarios, poseedores y residentes de los predios requeridos recibirán información clara, veraz y oportuna sobre sus derechos, deberes y el estado en que se encuentra el proceso.

1.1.1.1. Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la Entidad.

Como se señaló anteriormente, la EDU cuenta con un mapa de procesos.

En cada uno de los procesos y procedimientos señalados se encuentra la descripción del procedimiento con cada una de las actividades que deben agotar para el trámite del mismo, con el servidor público responsable, el registro donde se puede evidenciar dicha actividad y los puntos de control.

NOTA: La Entidad ha ajustado el proceso de modernización por lo cual redefinió la estructura de procesos y por ende los procedimientos asociados. Los procedimientos relacionados son los que a la fecha tiene la entidad.

1.1.1.2. Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.

Cada uno de los procesos y procedimientos señalados en el Sistema Integral de Gestión – SIG- de de la Empresa de Desarrollo Urbano –EDU-, se encuentra la descripción del procedimiento respectivo, con cada una de las actividades que se deben agotar para el trámite del mismo. Igualmente, el numeral relacionado con las condiciones generales del procedimiento o la descripción del mismo, establecen los plazos para el cumplimiento de las actividades relacionadas con trámites.

1.1.1.3. Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.

En cada uno de los procesos y procedimientos señalados en el Sistema Integral de Gestión – SIG- de de la Empresa de Desarrollo Urbano –EDU-, se encuentra la descripción del procedimiento respectivo, con cada una de las actividades que se deben agotar para el trámite del mismo. Igualmente, se indican los requisitos para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.

1.1.1.4. Horarios y puntos de atención.

De acuerdo con los lineamientos de Gobierno en Línea, en la actualidad reposa en la parte inferior del home de la web institucional, los horarios y la dirección de nuestra sede principal así: “Lunes a jueves 7:30am a 12:30m y 1:30pm a 5:30pm / Viernes: 7:30am a 12:30pm y 1:30pm a 4:30pm. Carrera 49 N° 44 - 94, local 194, Parque San Antonio, Medellín - Antioquia - Colombia. Línea Única de Atención a la Ciudadanía: (57-4) 576 76 30 ó en la Línea Gratuita Nacional 01 8000 410 926. webmaster@edu.gov.co © 2008 EDU Empresa de Desarrollo Urbano de Medellín - Términos y Políticas de Uso”.

1.1.1.5. Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

La entidad cuenta con diversos canales que pueden ser utilizados por la ciudadanía para la interposición de una PQRS, tales como:

- ✓ En el Centro de Administración Documental. Calle 44 n° 46-84
- ✓ Línea 018000410926
- ✓ Correo electrónico: info@edu.gov.co
- ✓ Vía Fax, telefónica o correo electrónico de cualquier funcionario de la entidad 5767630
- ✓ Verbales

No obstante lo anterior, la Secretaría General de la Empresa de Desarrollo Urbano, es la dependencia responsable del procedimiento de PQRS. Igualmente, en la misma dependencia se encuentran funcionarios quienes son responsables de la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencia, previa presentación por cualquiera de los medios dispuesto para la interposición de una PQRS, luego se redirecciona la misma a la Gerencia Auxiliar o Dirección competente para dar respuesta de acuerdo al tema.

1.1.1.6. Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

La sede en la que funciona la Empresa de Desarrollo Urbano identificada con la nomenclatura N° 44-94 fue construida en el año 1993, anterior a la expedición de la Ley 361 de 1997 “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.”, por lo que sus accesos no contaban con las características que exigía esta norma. Sin embargo esta entidad pública en aras de lograr la inclusión de toda la ciudadanía adecuó una de sus sedes para atender el público que se acercara a la misma, incluyendo la construcción de una rampa, y la instalación de una sala de reuniones a la que pueden acceder todas las personas que prestan sus servicios a la empresa para atender los clientes internos y externos. Es de anotar que todas estas adecuaciones fueron constatadas en inspección judicial dentro del proceso de acción popular tramitado ante el JUZGADO VEINTINUEVE ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO

No obstante lo anterior la Empresa de Desarrollo Urbano –EDU- con la finalidad de una integración con la ciudadanía se encuentra en una etapa de adecuación a sus sedes, en la medida en que la estructura física de la entidad lo permita, adecuación que se presenta con la implementación de rampas que cumplen con las especificaciones técnicas, ubicación de salas de reuniones con accesibilidad, ubicación de avisos, entre otras.

En consonancia con lo que se ha expresado, y adicional a las modificaciones en las diferentes sedes de la entidad, la Empresa de Desarrollo Urbano –EDU- se encuentra estudiando la posibilidad de adecuar una sede como oficina de atención al público en la que contará con personal capacitado que permita la atención integral a toda la ciudadanía.