

EDUBAR S.A.

Empresa de Desarrollo Urbano de Barranquilla y la Región Caribe S.A.

Carta de Trato Digno a la Ciudadanía

En **Edubar S.A.** creemos que la ciudadanía es la razón de ser de nuestra gestión. Como empresa comprometida con el desarrollo urbano de Barranquilla y la Región Caribe, trabajamos para garantizar una atención cercana, respetuosa, transparente y eficiente, facilitando el acceso a la información, a nuestros trámites y a los diferentes canales de atención dispuestos para la comunidad.

Nuestro propósito es construir relaciones de confianza con los ciudadanos, brindando respuestas oportunas y un servicio de calidad que contribuya al fortalecimiento de la gestión pública y a la satisfacción de quienes interactúan con nuestra Entidad.

Nuestro compromiso con usted

Cada vez que un ciudadano se comunica con Edubar S.A., ya sea de manera presencial, telefónica, escrita o virtual, nuestros servidores públicos y colaboradores se comprometen a brindar una atención fundamentada en los siguientes principios:

- **Respeto y dignidad:** brindar un trato cordial, amable y respetuoso, reconociendo la igualdad de derechos de todas las personas, sin ningún tipo de discriminación.
- **Atención incluyente y preferencial:** garantizar una atención prioritaria a personas con discapacidad, niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y, en general, a quienes se encuentren en condición de vulnerabilidad.
- **Oportunidad:** atender y responder las solicitudes dentro de los términos establecidos por la ley, procurando soluciones ágiles y eficientes.
- **Transparencia y claridad:** suministrar información completa, veraz y comprensible sobre nuestras competencias, proyectos, trámites y servicios.
- **Confidencialidad:** proteger la información y los datos personales suministrados por la ciudadanía, de conformidad con la normatividad vigente.
- **Mejora continua:** valorar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones como oportunidades para fortalecer nuestros procesos y mejorar la atención.

Nuestros canales de atención

Con el propósito de facilitar la comunicación con la ciudadanía, ponemos a disposición los siguientes canales:

Correo electrónico de Atención al Ciudadano

A través del correo atencionalciudadano@edubar.com.co podrá radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSD).

Para brindar una respuesta más ágil y efectiva, le recomendamos incluir sus datos de contacto y una descripción clara de la solicitud.

Sitio web

En www.edubar.com.co encontrará información institucional, de transparencia, contratación y gestión de la Entidad. Asimismo, podrá presentar sus PQRSD y realizar seguimiento al estado de sus solicitudes a través de la sección **Atención y Servicio a la Ciudadanía**.

Línea telefónica

Comuníquese con nosotros a los teléfonos:

- (605) 401 0434
- (605) 401 0435

en el horario de atención al público.

Atención presencial

Lo esperamos en nuestras oficinas ubicadas en:

Vía 40 No. 73 - 290, Piso 9, Mix Centro de Negocios
Barranquilla, Colombia.

Horario de atención:

- Lunes a viernes
- 8:00 a.m. a 12:30 p.m.
- 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

Otros canales institucionales

- **Notificaciones judiciales y administrativas:** info@edubar.com.co
- **Procesos de contratación:** contrataciones@edubar.com.co

Nuestro compromiso es ofrecer una atención humana, transparente, eficiente y oportuna, promoviendo una comunicación cercana con la ciudadanía y contribuyendo, desde nuestra gestión, al desarrollo urbano sostenible de Barranquilla y la Región Caribe.