

DECLARACIÓN DE COMPROMISO

Ocensa se compromete a dar trato respetuoso, diligente y equitativo a todos los ciudadanos, garantizando en todo momento el ejercicio de los derechos que a continuación se relacionan:

1. Presentar peticiones, quejas, reclamos (PQR), verbalmente, por escrito (fax, correo electrónico, correo físico, pagina web) o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, y a presentar a la línea de ética y cumplimiento, consultas, dilemas o denuncias sobre asuntos relacionados con el Código de Conducta de Ocensa o sus políticas de ética y cumplimiento, a través de los Canales receptores establecidos por Ocensa.
2. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para la presentación de PQR, consultas o denuncias.
3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus PQR, consultas o denuncias, en los plazos establecidos para el efecto.
4. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
5. Recibir atención de personal idóneo, dentro del horario normal de atención.
6. Utilizar los medios tecnológicos o electrónicos disponibles en Ocensa, aún por fuera de las horas de atención al público.
7. Conocer, salvo expresa reserva legal o asuntos sometidos a la reserva de confidencialidad, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
8. Obtener información que repose en los registros y archivos de Ocensa, salvo reserva legal, en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
9. 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.
10. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades a cargo de los funcionarios de Ocensa.
11. Presentar argumentos y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier PQR, consulta o denuncia para que sean valorados y tenidos en cuenta por OCENSA al momento de decidir.

OCENSA garantiza a la ciudadanía el ejercicio de los derechos anteriormente relacionados a través de los siguientes medios:

- a. Presentar peticiones, quejas, reclamos (PQR)
 1. Atención al público de lunes a viernes, jornada laboral, en la oficina de Ocensa ubicada en Bogotá D.C. Carrera 11 No. 84-09, Piso 10, teléfono 3250200 extensión 0642 y/o 0365.
 2. Fax: 3563006
 3. Atención 24 horas por línea gratuita 018000122225 y/o 01800912013
 4. E-mail: quejasyreclamos@ocensa.com.co
 5. Página Web: www.ocensa.com.co
- b. Línea de Ética y Cumplimiento
 1. Vía telefónica a los teléfonos 018009121013, en Bogotá (1) 3250200 extensión 0365 o directo (1) 3250365 y en www.ocensa.com.co
 2. En www.ocensa.com.co.

