



Carta de trato Digno a la Ciudadanía

Para la Secretaría Distrital de Gobierno, la ciudadanía es la razón del ser del servicio público, por tanto, nos preocupamos por ofrecer servicios con:

- Calidez y amabilidad: Brindar a nuestros ciudadanos y ciudadanas el servicio solicitado de una manera cortés, gentil y sincero, otorgándoles la importancia que se merecen.
- Rapidez: El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.
- Respeto, dignidad y humanidad: Se debe brindar a toda la ciudadanía un servicio imparcial, igualitario, reconociendo a los ciudadanos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.
- Efectividad: El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen en las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.

Recuerde que, en la Secretaría Distrital de Gobierno, los trámites y servicios son gratuitos y NO requieren intermediarios.

En la Secretaría Distrital De Gobierno usted tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto y dignidad, dando prioridad en la atención a mujeres en estado de gestación y lactante, adultos mayores y personas en situación de discapacidad.
- Recibir información veraz, clara, completa y oportuna del estado de su requerimiento, petición o sugerencia.
- Ser informado sobre el procedimiento realizado en relación con su requerimiento.
- Ser informado sobre los medios de recepción y el procedimiento de cómo debe interponer la petición, reclamo, sugerencia o queja.
- Ser informado sobre los servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Gobierno, teniendo la oportunidad de conocer sobre los trámites que se deben adelantar para cada caso.
- Acceder al Servicio a la Ciudadanía en el horario establecido por el Distrito Capital.
- Acceder a la figura de Defensor del Ciudadano como vocero de la ciudadanía para la protección de sus derechos.
- A interponer denuncias por actos de corrupción cometidos por funcionarios y servidores de la SDG “Bogotá te escucha” la estrategia de Cero Tolerancia a la Corrupción. “Bogotá Te Escucha” pone a disposición de la ciudadanía la opción de denuncias por Enlace: <https://bogota.gov.co/sdqs/>

En la Secretaría Distrital De Gobierno usted tiene los deberes de:

- Ejercer responsablemente sus derechos.
- Dar cumplimiento efectivo a la Constitución Política y las leyes.
- Solicitar oportuna y respetuosamente, documentos y/o servicios.
- Respetar los turnos de atención a la ciudadanía dentro de las instalaciones de la Secretaría Distrital de Gobierno.
- Dar un trato respetuoso y digno a los funcionarios y autoridades públicas.
- Obrar conforme al principio de buena fe.
- Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
- Dar un buen uso y cuidado a las instalaciones y elementos usados para prestar los diferentes servicios a la ciudadanía.
- Abstenerse de brindar dadas/o incurrir en actos de corrupción teniendo en cuenta el Código Penal, Estatuto Anticorrupción y Código Disciplinario Único

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”





Carta de trato Digno a la Ciudadanía

Compromiso de los Servidores Públicos en La Prestación del Servicio:

- Tratar con respeto y dignidad a los ciudadanos y ciudadanas, dando prioridad en la atención a mujeres en estado de gestación y lactante, adultos mayores y personas en situación de discapacidad.
- Suministrar a la ciudadanía información veraz, clara, completa y oportuna del estado de su requerimiento, petición o sugerencia.
- Recibir de forma amable y diligente las sugerencias, peticiones, quejas y/o reclamos interpuestos por la Ciudadanía.
- Informar a la Ciudadanía el procedimiento realizado a su requerimiento, el cual se puede hacer de forma presencial en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, como telefónicamente o vía web a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS y por el Aplicativo Orfeo; adicional el ciudadano debe recibir comunicación proyectada por la Dependencia de la Secretaría Distrital de Gobierno donde menciona el trámite y el responsable de dar respuesta de fondo al requerimiento.
- Difundir a la ciudadanía los medios de recepción y el procedimiento de cómo debe interponer la petición, reclamo, sugerencia o queja.
- Conocer y resolver en forma objetiva los requerimientos o quejas de la ciudadanía.
- Prestar el servicio a la ciudadanía en el horario establecido por el Distrito Capital.
- Difundir la figura de Defensor del Ciudadano como vocero de la ciudadanía para la protección de sus derechos.

La Secretaría Distrital de Gobierno, en aras de brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, cuenta con un equipo humano y técnico en condiciones idóneas para recibir y gestionar las consultas y requerimientos ciudadanos a través de los siguientes canales de atención:

- Presencial: Sede Nivel Central Secretaría Distrital de Gobierno, Edificio Liévano - Calle 11 No. 8-17.
- Correspondencia escrita: La Secretaría Distrital de Gobierno nivel central y las veinte Alcaldías Locales han dispuesto una ventanilla ubicada en el primer piso de cada sede.
- Línea de atención Telefónica: (+57) 1 382 06 60; (+57) 1 338 70 00, (+57) 1 338 71 00; Fax: (+57) 1 338 70 00 Ext: 6249.
- Canales Virtuales:
 - Correo electrónico: atencionalaciudadania@gobiernobogota.gov.co.
 - Aplicativo WEB institucional: Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
 - Página WEB Institucional: <http://www.bogota.gov.co/sdqqs>; redes sociales  , APP SuperCADE Virtual.


ANA MARÍA ARISTUZABAL OSORIO
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
Defensor del Ciudadano