

Carta de trato digno



a nuestros ciudadanos

Respetados ciudadanos

La **Secretaría Distrital del Hábitat** como compromiso, y alineados con el deber institucional, adquirimos con la ciudadanía de Bogotá un proceso de mejora continua, en la prestación y trámites del servicio. En este sentido la entidad expide la Carta de Trato Digno y declaración del servicio público.



>>>>>>> **Derechos de nuestros ciudadanos**

Como funcionarios de la Secretaría Distrital del Hábitat nos comprometemos con la ciudadanía de Bogotá a:

- > Ofrecer un trato digno, claro y respetuoso.
- > Brindar respuesta a sus solicitudes de forma amplia, oportuna y eficaz, de tal manera que sea útil para resolver su consulta, trámite, petición o queja, entre otras.
- > Brindarle información clara, oportuna y veraz en un lenguaje comprensible que facilite su consulta.
- > Ofrecer fácil acceso a los trámites, servicios e información de interés que presta la Secretaría.

Deberes de nuestros ciudadanos <<<<<<<<<

- > Referir de forma respetuosa, mejoras o cambio a los trámites y servicios prestados por la Secretaría Distrital del Hábitat.
- > Brindar un trato digno y respetuoso a los servidores públicos de la Secretaría Distrital del Hábitat.
- > Cumplir y obrar conforme a la buena fe, frente a la entrega o desarrollo de cualquier tipo de trámite con la Secretaría Distrital del Hábitat.
- > Presentar quejas, peticiones, reclamos, denuncias o felicitaciones a la entidad como ejercicio del derecho de participación ciudadana.
- > Informar cualquier tipo de irregularidades o anomalías detectadas que pongan en riesgo la correcta prestación de los servicios de la entidad.
- > Dar buen uso de las instalaciones y elementos proporcionados por la entidad para su comodidad y servicio.

Canales de atención

>>>>>>> **Canal escrito:** Todos los ciudadanos podrán presentar, sin necesidad de intermediarios, sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes a través de la **Ventanilla de Radicación ubicada en la Carrera 13 # 52-25.**

>>>>>>> **Canal telefónico:** Línea Institucional : **3581600**

>>>>>>> **Canal virtual:** Correo electrónico institucional: **servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co** Plataforma Bogotá te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

>>>>>>> **Canal presencial:** Los puntos de atención personalizada de la Secretaría Distrital del Hábitat se encuentran ubicados en seis sedes de la Red CADE de la siguiente forma:

> **SuperCADE Bosa** ubicado en la Avenida Calle 57R Sur No. 72D -12. Al lado del Portal del Sur . El horario de atención es de Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m, sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m

> **SuperCADE 20 de Julio** ubicado en la Carrera 5A No. 30D - 20 Sur. Cerca al Portal del 20 de Julio. El horario de atención es de Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m, sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m.

> **SuperCADE Calle 13** ubicado en la Avenida Calle 13 No. 37 - 35. El horario de atención es de Lunes a viernes de 07:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:00 pm, sábados de 08:00 am a 12:00 m.

> **SuperCADE Engativá** ubicado en la Transversal 113B # 66 - 54 Barrio Granjas del Dorado. El horario de atención es de Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:30 pm y de 1:30 pm a 5:30 p.m.

> **SuperCADE Suba** ubicado en la Calle 145 No. 103B - 90 Al lado de la entrada al Portal Suba. El horario de atención es de Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m, sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m.

> **CADE Tunal** ubicado en la Carrera 24C No 48 - 94 Sur Centro Comercial Ciudad Tunal Entrada 1 y 2 Locales: 58, 59 y 60 .