

Carta de trato digno

a nuestros ciudadanos



Versión 2019

Respetados ciudadanos

En la **Secretaría Distrital del Hábitat** estamos alineados con el deber institucional, es así como adquirimos un compromiso de mejora continua para atender a la ciudadanía de Bogotá, frente a la atención y prestación de trámites y servicios. 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 sus consultas, trámites, peticiones o quejas, entre otros.
- > Brindarle información clara, oportuna y veraz en un lenguaje comprensible que facilite su consulta.
- > Ofrecer un acceso fácil y sencillo a los trámites, servicios e información de interés general con los que dispone la Entidad.

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

- > Proponer o plantear de forma respetuosa, mejoras o cambios a los trámites y servicios prestados por la Secretaría Distrital del Hábitat.
- > Brindar un trato digno y respetuoso a los servidores públicos y particulares que cumplen funciones administrativas en la Entidad.
- > Cumplir y obrar conforme a la buena fe, frente a la entrega o desarrollo de cualquier tipo de información 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 trámites y servicios de la Entidad.
- > Dar buen uso de las instalaciones y elementos proporcionados por la Entidad para su comodidad y servicios.

Canales de atención

Todos los ciudadanos podrán solucionar dudas, acceder a información o presentar, sin necesidad de intermediarios, sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes a través de los siguientes canales:

- >>>>>>>> **Canal escrito:** Se puede hacer uso de este canal interponiendo su solicitud en la Ventanilla de radicación ubicada en la Carrera 13 # 52-25.
- >>>>>>>> **Canal telefónico:** A través de nuestro PBX: 3581600 extensión 3008 o de la línea 195 en la opción número 6, los ciudadanos podrán obtener atención de nuestra Entidad.
- >>>>>>>> **Canal virtual:** Mediante nuestro correo electrónico institucional servicioalciudadano@habitabogota.gov.co y de la plataforma de Bogotá te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) <https://bogota.gov.co/sdqs/>, la ciudadanía de Bogotá podrá interponer sus solicitudes o acceder a información de la Secretaría.
- >>>>>>>> **Canal presencial:** Los puntos de atención personalizada de la Secretaría Distrital del Hábitat se encuentran ubicados en seis puntos de la Red CADE de la siguiente forma:

> SuperCADE Bosa

Avenida Calle 57R Sur No. 72D -12. Al lado del Portal del Sur.
Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. y sábados: 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

> SuperCADE 20 de Julio

Carrera 5A No. 30D - 20 Sur. Cerca al Portal del 20 de Julio.
Horario de atención: lunes, miércoles y viernes 7:00 a.m. a 5:30 p.m. martes y jueves de 7:00 a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m. y sábados: 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

> SuperCADE Calle 13

Avenida Calle 13 No. 37 - 35.
Horario de atención: lunes a viernes 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m., sábados: 8:00 am. a 12:00 p.m.

> SuperCADE Engativá

Transversal 113B # 66 - 54 Barrio Granjas del Dorado.
Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m. Los sábados no hay atención.

> SuperCADE Suba

Calle 145 No. 103B - 90 Al lado de la entrada al Portal Suba.
Horario de atención: lunes, miércoles y viernes 7:00 a.m. a 5:30 p.m. martes y jueves de 7:00 a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m. y sábados: 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

> CADE Tunal

Carrera 24C No 48 - 94 Sur Centro Comercial Ciudad Tunal Entrada 1 y 2 Locales: 58, 59 y 60 .
Horario de atención: lunes a viernes 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:00 p.m. No hay atención los sábados.

Los hogares víctimas de conflicto armado que cuentan con un Registro Único de Víctimas – RUV podrán también acercarse a cualquiera de los siete **Centros Locales de Atención a Víctimas – CLAV´s** en los que se tiene presencia en los siguientes horarios:

> CLAV Rafael Uribe Uribe

Calle 22 Sur # 14 A 99 Estación Restrepo.
Horario de atención: Lunes a viernes 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

> CLAV Ciudad Bolívar

Carrera 17F Sur # 69A 32 Tercer Piso. Plaza de Mercado los Luceros.
Horario de atención: Martes de 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

> CLAV Bosa

Calle 69 A SUR # 92-47 Barrio Metro Vivienda.
Horario de atención: Miércoles y jueves de 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

> CLAV Patio Bonito

Carrera 87 # 5B-21 Barrio Patio Bonito.
Horario de atención: Viernes de 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

> CLAV Sevillana

Calle 44D Sur # 72-13 Barrio Sevillana.
Horario de atención: Martes y jueves de 7:00 a.m. a 12:30 pm. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

> CLAV Chapinero

Calle 63 # 15-58 Barrios Unidos.
Horario de atención: Lunes y martes de 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

> CLAV Suba

Transversal 126 # 133-32 Barrio La Gaitana.
Horario de atención: Jueves de 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

