

# Carta de trato digno a nuestros ciudadanos



Versión 2020-1

## Apreciados ciudadanos y ciudadanas

La **Secretaría Distrital del Hábitat** en su interés de mejora continua para atender a la ciudadanía y buscando mecanismos que mejoren la atención de trámites y servicios, expide la Carta de Trato Digno, como compromiso con las personas que acuden a nuestra entidad:



## Derechos de los ciudadanos y ciudadanas

En la **Secretaría Distrital del Hábitat** nos comprometemos con la ciudadanía de Bogotá a:

- ★ Ofrecer un trato digno, claro y respetuoso.
- ★ Garantizar las medidas de bioseguridad en los puntos de atención.
- ★ Brindar respuesta a sus solicitudes de forma amplia, oportuna y eficaz, y así, poder resolver eficientemente su consulta, trámite, petición o queja, entre otras.
- ★ Brindarle información clara, oportuna y veraz en un lenguaje claro que facilite su consulta.
- ★ Ofrecer fácil acceso a los trámites, servicios e información de interés que presta la Secretaría.
- ★ Presentar quejas, peticiones, reclamos, denuncias o felicitaciones a la Entidad como ejercicio del derecho de participación ciudadana.

## Deberes de los ciudadanos y ciudadanas

- ★ Proponer o plantear de forma respetuosa, mejoras o cambios a los trámites y servicios prestados por la Secretaría Distrital del Hábitat.
- ★ Cumplir con las medidas de bioseguridad señaladas en los puntos de atención.
- ★ 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.
- ★ 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 y ciudadanas 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 única de radicación ubicada en la Carrera 13 # 52-25.
- ★ **Canal telefónico:** a través de la línea 195 en la opción número 6, asesores especializados atenderán las solicitudes de información, recibirán quejas o reclamos; en nuestro PBX: 3581600, pueden obtener información de nuestra Entidad.
- ★ **Canal virtual:** usted puede interponer sus solicitudes a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha - <https://bogota.gov.co/sdqs/>  
También puede contactarse con nosotros a través del correo electrónico institucional [servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co](mailto:servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co) y el correo del defensor al ciudadano de la SDHT [defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co](mailto:defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co).
- ★ **Redes sociales de la Entidad** Twitter: @habitatbogota Instagram: @habitat\_bogota y Facebook: Secretaría Distrital del Hábitat.
- ★ **Ventanilla Única de la Construcción – VUC**