

# Carta de TRATO DIGNO

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá trabaja por mejorar la efectividad de la Administración Distrital y promueve la transparencia de la gestión pública, para contribuir con el bienestar y calidad de vida de la ciudadanía. Actuamos con honestidad, respeto, diligencia, justicia y compromiso; buscando tener una interacción eficaz, confiable y transparente con la ciudadanía. Por ello, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 le invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales que tenemos dispuestos para atenderle.

## DERECHOS

1. Recibir un trato amable, respetuoso, igualitario e incluyente.
2. Conocer de oportunamente la ubicación y/o horarios de atención de los diferentes canales.
3. Recibir atención especial y preferente para: niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas o personas con niños en brazos, personas con discapacidad, adultos mayores, personas de talla baja, personal de la fuerza pública, personas con problemas de seguridad o con un estado delicado de salud, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
4. Conocer en lenguaje claro e inclusivo el portafolio de trámites y servicios, los requisitos exigidos por la ley para presentar una petición.
5. Presentar peticiones y solicitudes de forma verbal, escrita o por medios virtuales, en los horarios de atención publicados por la entidad y sin necesidad de contar con una persona apoderada para su representación.
6. Obtener el radicado de la petición con el fin de conocer el estado del trámite o servicio solicitado.
7. Recibir respuesta a las peticiones dentro de los plazos establecidos por la ley.
8. Conocer la información que repose en los registros y archivos públicos de la Administración Distrital con excepción de la información reservada, y obtener copias asumiendo el valor que se genere por los documentos.
9. Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de la misma, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.
10. Exigir que los servidores públicos o particulares con funciones administrativas cumplan con sus responsabilidades.

## DEBERES

1. Acatar la Constitución, las leyes, los reglamentos, actos administrativos y protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones de la entidad.
2. Actuar de forma transparente y de buena fe, y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a la Administración Distrital en el marco del servicio.
3. Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la Administración Distrital, y dar buen uso a sus instalaciones.
4. Elevar solicitudes y requerimientos a la Administración Distrital, en las condiciones establecidas por la ley.
5. Usar de forma apropiada los canales de atención, y abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes.
6. Cumplir con el deber de informar, declarar, presentar, inscribirse, actualizar y pagar sus responsabilidades tributarias y demás obligaciones sustanciales y formales como persona natural y/o jurídica.
11. Presentar argumentos y documentos en cualquier actuación administrativa que esté llevando la entidad sobre la cual tenga interés, y que éstos sean tenidos en cuenta, igualmente a recibir información sobre el resultado de la participación en el proceso.
12. Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

## Canales de atención:



### Canal escrito:

Ventana de radicación  
Carrera 8 No. 10-64,  
lunes a viernes 7:00 am - 4:30 pm



### Canal telefónico:

Línea **195**  
domingo a domingo  
24 horas del día



### Canal virtual:

**Portal Bogotá** <https://bogota.gov.co/>



**Bogotá te escucha** <https://bogota.gov.co/sdqs/>

**Guía de trámites y servicios** <https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/>

**Redes sociales** @Bogota y @195Bogota @AlcaldiaBogota @alcaldiabogota

SuperCADE Virtual al cual se accede a través de la aplicación móvil GAB



### Canal presencial:

**En todos los puntos de la Red CADE que se compone por los SuperCADE, CADE y RapiCADE**  
<https://rb.gy/wirxs6>

**Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno**  
<https://rb.gy/q2qgi6>