



CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA VEEDURÍA DISTRITAL

Respetados Ciudadanos y Ciudadanas:

La Veeduría Distrital es el órgano de control preventivo de Bogotá, que promueve el control social, fortalece la transparencia y la lucha contra la corrupción, ejerce el control preventivo con conciencia crítica frente a la Administración, para fortalecer en tiempo real la capacidad y mejoramiento de la gestión pública de las entidades distritales y promueve que la ciudadanía ejerza control social preventivo para valorar, respetar y defender lo público, generando un cambio en la cultura ciudadana.

Por lo anterior, este Órgano de Control Preventivo, en el marco de la Política Nacional de Buen Gobierno y la Política Distrital de Servicio al Ciudadano adoptada mediante el Decreto 197 de 2014, está comprometido a brindar un trato digno a los ciudadanos, buscando la generación de valor público y el incremento de la confianza de las personas en las entidades distritales y los servidores públicos, con el fin de garantizar que la comunicación e intercambio con las personas que acuden a los servicios sea consistente y ameno, bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de las personas.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, nos comprometemos a brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Dando aplicación al artículo 7 numeral 5 de la Ley 1437 de 2011, les queremos dar a conocer sus derechos, deberes y los medios que esta Entidad coloca a su disposición para garantizarlos:

DERECHOS

La Veeduría Distrital está comprometido en generar confianza y garantizar sus derechos:

Los ciudadanos tienen derecho a:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad de forma verbal, escrita, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.





- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son personas en condición de diversidad funcional, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

Deberes de los ciudadanos

Son deberes de los ciudadanos:

- Cumplir la Constitución Política y las Leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.


La Veeduría Distrital trabaja unida y orientada a fortalecer la relación entre las personas y la administración; se ocupa de recibir y gestionar cada una sus consultas, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, y/o denuncias, siempre comprometida a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la Ley.



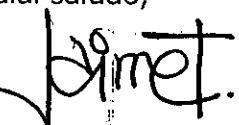


MEDIOS DE CONTACTO (CANALES DE ATENCIÓN)

Para que usted pueda ejercer su derecho este Ente de Vigilancia y Control cuenta con personas idóneas y dispuestas a brindar un servicio que cumpla con sus expectativas frente a la información y servicios en la Entidad y dispone de los siguientes medios o canales de comunicación para su atención:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Atención Presencial	Atención Presencial	Avenida Calle 26 No. 69 - 76 Edificio Elemento Torre 1 Piso 8	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm.	Se brinda atención de manera personalizada y se pone en contacto a los ciudadanos con los asesores y/o profesionales de acuerdo a la consulta, solicitud, queja, reclamo y/o denuncias.
	Atención Correspondencia			Se reciben, radican y direccionan la comunicación que ingresan a la Veeduría Distrital.
Atención Telefónica	Línea Fija	3407666 Ext. 381 y 382	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm.	Se brinda información y orientación sobre los servicios que son competencia de la Veeduría Distrital y/o se direcciona al servidor público o entidad competente.
	Línea Anticorrupción	018000124646		
Virtual	Aplicativo Pagina Web	http://www.veeduria-distrital.gov.co	El portal del Aplicativo Bogotá te Escucha (SDQS), se encuentra activo las 24 horas no obstante, los requerimientos registrados se gestionan en días hábiles.	Se reciben los requerimientos de la ciudadanía a través del link. 
	Correo Electrónico	correspondencia@veeduria-distrital.gov.co denuncie@veeduria-distrital.gov.co	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm.	Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias, las cuales se ingresan al Sistema de gestión Documental ORFEO y al Aplicativo Bogotá te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), en aras de dar trazabilidad a la gestión.
Buzón	Buzón	Avenida Calle 26 No. 69 - 76 Edificio Elemento Torre 1 Piso 8	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm.	Se reciben sugerencias y/o requerimientos de los ciudadanos a través del Buzón dispuesto en la sede de la Veeduría Distrital.

Cordial saludo,


JAIME TORRES MELO
 Veeduría Distrital
 Bogotá, abril 2019.

veeduriadistrital.gov.co

Avenida calle 26 # 69 - 76. Edificio Elemento. torre 1. piso 8. Bogotá Colombia. Código Postal 111311. Tel : (57-0) 340 76 66



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ DC