



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 la transparencia y previene la corrupción en la gestión pública distrital, ejerce el control preventivo con conciencia crítica frente a la Administración, para fortalecer en tiempo real la capacidad de gestión 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 el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Dando aplicación 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 tiene 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.



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

- 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, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias, siempre comprometida a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la Ley.





**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención · Transparencia · Incidencia

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, Piso 3 Torre 1, Edificio Elemento.	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm.	Se brinda atención de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo a la consulta, solicitud, queja, reclamo y/o denuncia.
	Atención correspondencia			Recibe, radica y direcciona las comunicaciones 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.	Brinda información y orientación sobre los servicios que son competencia de la Veeduría Distrital y/o direccionar a la persona al servidor público a la entidad competente.
	Línea Anticorrupción	18000124646		
virtual	Aplicativo Página Web.	http://www.veeduriadistrital.gov.co	El portal del SDQS se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados se gestionan en días hábiles.	en el link 
	Correo electrónico	correspondencia@veeduriadistrital.gov.co y denuncie@veeduriadistrital.gov.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados se gestionan en días hábiles.	Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, las cuales se ingresan en nuestro Sistema de Gestión Documental ORFEO y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, en aras de dar trazabilidad a la gestión.

Cordial saludo,

JAIME TORRES MELO

Veedor Distrital

Bogotá, mayo 2017

