



## **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 normatividad, nos comprometemos a brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Dando aplicación al artículo 7 numeral 5º de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), les queremos dar a conocer sus derechos, deberes y los medios que esta Entidad pone a su disposición para garantizarlos:

### **DERECHOS**

La Veeduría Distrital está comprometida 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 Política 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 y niñas, 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, las leyes, acuerdos y normas distritales.

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 de sus consultas, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes; y/o denuncias, siempre comprometida a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos previstos por las normas.

## MEDIOS DE CONTACTO (CANALES DE ATENCIÓN)

Para que usted pueda ejercer sus derechos, la Veeduría Distrital 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 denuncia.
	Atención Correspondencia			Se reciben, radican y direccionan 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.	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	<a href="http://www.veeduria-distrital.gov.co">http://www.veeduria-distrital.gov.co</a>	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	<a href="mailto:correspondencia@veeduriadistrital.gov.co">correspondencia@veeduriadistrital.gov.co</a> <a href="mailto:denuncie@veeduriadistrital.gov.co">denuncie@veeduriadistrital.gov.co</a>	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,

  
**GUILLERMO RIVERA**  
Veeduría Distrital  
Bogotá, febrero 16 de 2021.