

# Carta de trato digno a nuestra ciudadanía



Versión 2022

## Apreciada ciudadanía

Nosotros como Secretaría Distrital del Hábitat presentamos nuestra Carta de Trato que contiene los deberes y derechos de la ciudadanía y los canales de atención dispuestos por la Entidad. Esto, como compromiso con la ciudadanía para nuestra mejora continua en la atención de trámites y servicios.



## Derechos de la ciudadanía

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 (consultas, trámites, peticiones o quejas, entre otras) de forma amplia, oportuna y eficaz.
- ★ 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 la ciudadanía

- ★ 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 a las instalaciones y elementos proporcionados por la Entidad para su comodidad y servicios.

## Canales de Atención

Todos los ciudadanos y ciudadanas podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos denuncias y solicitudes sin intermediarios y a través de los siguientes canales:

- ★ **Canal Presencial:**
- ★ **Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno**  
Chapinero, Rafael Uribe, Bosa y Patio Bonito.
- ★ **Red CADE** Bosa, Manitas, Américas, Suba, 20 de Julio, CAD, Yomasa, Social
- ★ **Sede principal** Carrera 13 # 52-13
- ★ **Eventos**
- ★ **Canal telefónico:**  
Línea 195, opción número 6  
PBX: 3581600
- ★ **Canal virtual:**  
Página web institucional - [www.habitatbogota.gov.co](http://www.habitatbogota.gov.co)  
[ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co](mailto:ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co)  
Chat Live  
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha - <https://bogota.gov.co/sdqs/>  
[defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co](mailto:defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co)  
[servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co](mailto:servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co)  
Ventanilla Única de la Construcción - VUC - <https://vuc.habitatbogota.gov.co/>  
**Redes sociales de la Entidad** [Facebook](#) - [Twitter](#) - [Instagram](#) - [YouTube](#) - [LinkedIn](#)

