



Carta trato digno a la Ciudadanía

La Administración de Bogotá Humana tiene como Objetivo General mejorar el desarrollo humano de la ciudad, es por ello que los servidores y servidoras públicos de la Secretaría Distrital de Gobierno, nos comprometemos a:

- Tratar con respeto y dignidad a los ciudadanos y ciudadanas, dando prioridad en la atención a mujeres en estado de gestación y lactante, adultos mayores y personas en situación de discapacidad.
- Suministrar a la ciudadanía información veraz, clara, completa y oportuna del estado de su requerimiento, petición o sugerencia.
- Recibir de forma amable y diligente las sugerencias, peticiones, quejas y/o reclamos interpuestos por la Ciudadanía.
- Informar a la Ciudadanía el procedimiento realizado a su requerimiento, el cual se puede hacer de forma presencial en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, como telefónicamente o vía Web a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS y por el Aplicativo Orfeo; adicional el ciudadano debe recibir comunicación proyectada por la Dependencia de la Secretaría Distrital de Gobierno donde menciona el trámite y el responsable de dar respuesta de fondo al requerimiento.
- Difundir a la ciudadanía los medios de recepción y el procedimiento de cómo debe interponer la petición, reclamo, sugerencia o queja.
- Difundir los servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Gobierno haciendo conocer a la Ciudadanía sobre los trámites que se deben adelantar para cada caso.
- Conocer y resolver en forma objetiva los requerimientos o quejas de la ciudadanía.
- Prestar el servicio a la Ciudadanía en el horario establecido por el Distrito Capital.
- Difundir la figura de Defensor del Ciudadano como vocero de la ciudadanía para la protección de sus derechos.

