

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Ley 1437 de 2011, artículo 7, numeral 5.

EL CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, está comprometido con la vigilancia y garantía de ofrecer a nuestros usuarios (as) un trato decoroso, respetuoso, imparcial, diligente y con calidad, mediante los canales de atención que se relacionan a continuación:

ATENCIÓN PRESENCIAL:

Calle 36 # 28A - 41- Bogotá, D.C., en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

COMUNICACIÓN VIRTUAL:

Oficina de Atención al Ciudadano:

atencionalciudadano@concejobogota.gov.co

Defensor del Ciudadano:

defensordelciudadano@concejobogota.gov.co

COMUNICACIÓN TELEFÓNICA:

PBX (601) 2088210 Exts. 820, 8121 y 8113. Línea gratuita: 018000111818 y Línea WhatsApp: 3012796506

LÍNEA ANTICORRUPCIÓN:

Email: anticorrupcion@concejobogota.gov.co.

Teléfono PBX: (601) 3377744

REDES SOCIALES:

Facebook – Concejodebogota,

X - @ConcejoDeBogota,

Instagram - Concejodebogota y;

Youtube - Concejo de Bogotá

ESCRITA, BUZONES Y CARTELERAS:

Radicación de Correspondencia: Calle 36 No. 28A-41- Bogotá, D.C.

Buzón ubicado en C.A.D., carrera 30 No. 25-90 Piso 2

Cartelera: Ubicadas en el edificio del Concejo de Bogotá, D.C. y en el C.A.D. Piso 2



**SISTEMA DISTRICTAL PARA LA
GESTIÓN DE PETICIONES
CIUDADANAS:**

Bogotá te escucha:
<https://bogota.gov.co/sdq/>



**Concejo
de Bogotá**

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Ley 1437 de 2011, artículo 7, numeral 5.

Respetado Ciudadano, estos son sus derechos:

- 1.- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: Verbalmente, por escrito, de forma virtual o por cualquier otro medio idóneo sin necesidad de apoderado, así como; a obtener información y orientación actualizada sobre normas, Acuerdos Distritales, Propositiones, etc., de conocimiento de la entidad, o sobre los trámites y normas que se exijan para la presentación del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Corporación, durante o fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos.
- 2.- Conocer el estado de cualquier actuación del Concejo de Bogotá, D.C. o trámite, a menos que exista reserva legal; de lo contrario podrá obtener información de registros y archivos públicos de conformidad con lo dispuesto en la Constitución y las leyes; obteniendo copias de los respectivos documentos los cuales, de ser necesario, serán pagados por cuenta del peticionario.
- 3.- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la Ley para tal efecto.

Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:

a) Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles, b) Petición de copias: 10 días hábiles, c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles, d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles, e) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles y; f) Peticiones de información 10 días hábiles.
- 4.- Recibir un trato respetuoso, igualitario e incluyente.
- 5.- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas adolescente, mujeres gestantes o adultos mayores, personas de talla baja, personal de la fuerza pública, personas con problemas de seguridad o con un estado delicado de salud, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- 6.- Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.
- 7.- Exigir la confidencialidad de la información de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 8.- Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado de la actuación administrativa.
- 9.- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.
- 10.- Conocer en lenguaje claro, sencillo e inclusivo los canales de comunicación dispuestos por la Corporación, a través de los cuales puede radicar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, y/o Sugerencias; así como la forma de radicar sus comunicaciones en la Corporación, sin la necesidad de contar con una persona apoderada que lo re- presente.
- 11.- Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de la misma, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes. Exigir que los servidores públicos o particulares con funciones administrativas, cumplan con sus responsabilidades.

