



**Concejo  
de Bogotá**

## 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.,  
Jornada continua de lunes a viernes  
8:00 a.m. a 5:00 p.m.



### REDES SOCIALES:

**Facebook** – Concejodebogota,  
**X** - @ConcejoDeBogota,  
**Instagram** - Concejodebogota  
**Youtube** - Concejo de Bogotá



### COMUNICACIÓN VIRTUAL:

**Oficina de Atención al Ciudadano:**  
[atencionalciudadano@concejobogota.gov.co](mailto:atencionalciudadano@concejobogota.gov.co)  
**Defensor del Ciudadano:**  
[defensordelciudadano@concejobogota.gov.co](mailto:defensordelciudadano@concejobogota.gov.co)



### SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS:

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



### COMUNICACIÓN TELEFÓNICA:

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



### LÍNEA ANTICORRUPCIÓN:

**Email:**  
[anticorrupcion@concejobogota.gov.co](mailto:anticorrupcion@concejobogota.gov.co)  
**Teléfono PBX:** (601) 3377744



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



## **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 incluso 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.