

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

ESTIMADOS CIUDADANOS

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia es la entidad que lidera, planea, implementa y evalúa la política pública en materia de seguridad, convivencia y acceso a la justicia; así mismo, gestiona los servicios de emergencias, garantizando el ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos del Distrito Capital.

Derechos:







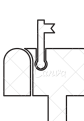
- 1 Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- 2 Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- 3 Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- 4 Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- 5 Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- 6 Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 7 Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- 8 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 9 A 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 y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- 10 Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Deberes:

- 1 Acatar la Constitución y las leyes.
- 2 Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- 3 Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- 4 Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos.
- 5 Hacer buen uso de los canales de atención.

Reinaldo Ruíz Solórzano
Subsecretario de Gestión Institucional
Defensor del Ciudadano

Medios de Contacto:

Medios y canales de Atención		Ubicación	Horario de Atención	Descripción Servicio	
 Presencial	Servicio al ciudadano	Av. Calle 26 # 57 - 83 Torre 7 Piso 1 Local 103	lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.	Información, orientación y recepción de PQRSDF.	
	Casas de Justicia	Consultar ubicación y horarios de atención en la página web: https://scj.gov.co/es/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/canales-atenci%C3%B3n En la guía de trámites y servicios: https://bogota.gov.co/servicios/entidad/secretaria-distrital-de-seguridad-convivencia-y-justicia-sdscj		Orientación y direccionamiento a los ciudadanos para tramitar sus conflictos en temas de justicia	
	Código de Seguridad y Convivencia en Bogotá	SUPERCADE Social: Diagonal 23 No.69A - 55, módulo 5, Local 124 Terminal de Transporte el Salitre Horario de atención lunes a Viernes 7:00 am a 5:30 pm y Sábado 8:00 am a 12:00 pm.			Información y orientación sobre cómo resolver órdenes de comparendo por convivencia
		SUPERCADE Calle 13: Calle 13 No. 37.35 Horario de atención lunes a Viernes 7:00 am a 5:30 pm y Sábado 8:00 am a 12:00 pm.			
		SUPERCADE Bosa: Calle 57 R No.72 D-12 Horario de atención lunes a Viernes 7:00 am a 5:30 pm y Sábado 8:00 am a 12:00 pm.			
		SUPERCADE Américas: Carrera 86 No. 43 -55 Sur Horario de atención lunes a Viernes 7:00 am a 5:30 pm y Sábado 8:00 am a 12:00 pm.			
		SUPERCADE 20 de Julio: Carrera 5A # 30C 20 SUR Horario de atención lunes a Viernes 7:00 am a 5:30 pm y Sábado 8:00 am a 12:00 pm.			
		SUPERCADE CAD: Avenida carrera 30 No.25-90 Horario de atención lunes a Viernes 7:00 am a 5:30 pm y Sábado 8:00 am a 12:00 pm.			
		SUPERCADE Engativá: Transversal 113 No. 98-71 Horario de lunes a viernes de 7:30 am a 4:30 pm CADE Tunal: Carrera 24 C No. 48-94 Sur, ST 1 LC 58-59-60 CC Horario de atención lunes a Viernes 7:00 am a 4:30 pm CADE Plaza de las Americas: Carrera 71D No 6 94 Sur LC 1132-1134 - Centro Comercial Plaza de las Américas Horario de atención lunes a Viernes 7:00 am a 4:30 pm			
		Nivel Central: Av. Calle 26 # 57 - 83 Torre 7 Piso 1 Local 103 Horario de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm			
		Casa de Justicia Chapinero: Calle 63 No. 9 - 76			
		Casa de Justicia Los mártires: Carrera 21 No 14 -75			
		Casa de Justicia de Kennedy: Avenida Boyacá Carrera 72 # 36-57 Sur			
		Casa de Justicia Suba la Campiña: Calle 139 No.98 A-26			
		Casa de Justicia de Usme: Calle 137 sur No. 13-51			
Casa de Justicia de Usaquén: Auto norte (Av. Cra 45) No. 159 A-82					
Casa de Justicia Puente Aranda: Carrera 52 B No. 24-67 Sur					
Casa de Justicia de Fontibón: Calle 17 No. 98-71					
Casa de Justicia de Barrios Unidos: Calle 68 No. 53-54					
Escrito	Radicación de correspondencia	Av. Calle 26 # 57 - 83 Torre 7 Piso 1 Local 103	lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.	Recepción de comunicaciones oficiales escritas	
  Teléfono	Servicio al ciudadano	PBX 377 95 95 Línea gratuita 018000 113090	lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.	Información, orientación y recepción de PQRSDF.	
	Código de Seguridad y Convivencia en Bogotá	WhatsApp 3246814036 - 3014457292	lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 a 4:30 p.m.	Información y orientación sobre cómo resolver órdenes de comparendo por convivencia	
	Casas de Justicia	WhatsApp 3023629201	lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.	Orientación y direccionamiento a los ciudadanos para tramitar sus conflictos en temas de justicia	
 Web	Servicio al ciudadano	https://bogota.gov.co/sdq/crear-peticion		Recepción de PQRSDF.	
	Radicación de correspondencia	https://siga.scj.gov.co/WebSigaPQR/		Recepción Virtual de comunicaciones oficiales	
	Código de Seguridad y Convivencia en Bogotá	Plataforma de TEAMS https://bit.ly/3etBXpy	lunes, miércoles y viernes horarios 8:00 a.m. a 12:00 m. / 2:00 p.m. a 4:00 p.m.	Información y orientación ante la expedición de un comparendo por Código de Seguridad y Convivencia en Bogotá	
 Buzón	Servicio al ciudadano	Av. Calle 26 # 57 - 83 Torre 7 Piso 1 Local 103	lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.	Recepción de PQRSDF.	
	Casas de Justicia	Consultar ubicación y horarios de atención en la página web y en la guía de trámites y servicios. Consultar ubicación y horarios de atención en la página web: https://scj.gov.co/es/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/canales-atenci%C3%B3n En la guía de trámites y servicios: https://bogota.gov.co/servicios/entidad/secretaria-distrital-de-seguridad-convivencia-y-justicia-sdscj		Recepción de PQRSDF.	