

## 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.

Lo invitamos a conocer sus

### 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.

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.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. 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.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. 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.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Conozca sus

### 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.

### Medios de Contacto

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, pone a su disposición los siguientes canales de comunicaciones para que usted pueda ejercer sus derechos:

Canal de Servicio	Ubicación		Horario de Atención	Descripción
Presencial/ Verbal.	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia <b>Sede Principal</b>	Av. Calle 26 No 57 - 83 Torre 7 Piso 14	Lunes - viernes 7:00 a.m. - 4:30 p.m. Jornada continua	Información, orientación, recepción de peticiones quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias
	Casas de Justicia C.T.P. Cárcel Distrital. Centro de Comando Control Comunicaciones y Cómputo C-4	Revisar ubicación y horarios de atención en la página web o en el portafolio de trámites y servicios		
Escrito	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia <b>Sede Principal</b>	Av. Calle 26 No 57 - 83 Torre 7 Piso 14	Lunes - viernes 7:00 a.m. - 4:30 p.m. Jornada continua	Recepción y radicación de comunicaciones escritas
Telefónico	Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia <b>Sede Principal</b>	3779595 ext. 1009, 1003 o 1007	Lunes - viernes 7:00 a.m. - 4:30 p.m. Jornada continua	Información, orientación, recepción de peticiones quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias
Web	Página web www.scj.gov.co	Link Atención al Ciudadano – Generar PQRS		Información, orientación, recepción de peticiones quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias
	Correo Institucional	atencionalciudadano@scj.gov.co		
Buzón	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia <b>Sede Principal</b>	Av. Calle 26 No 57 - 83 Torre 7 Piso 14	Lunes - viernes 7:00 a.m. - 4:30 p.m. Jornada continua	Recepción de peticiones quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias
	Casas de Justicia C.T.P. Cárcel Distrital. Centro de Comando Control Comunicaciones y Cómputo C-4	Revisar ubicación y horarios de atención en la página web o en el portafolio de trámites y servicios		

**GIAN CARLO SUESCUN SANABRIA**  
Subsecretario de Gestión Institucional  
Defensor del Ciudadano