

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.

Medios de Contacto:

	Medio de Atención	Ubicación	Horario de Atención	Descripción	
	Presencial/ Verbal.	Servicio al Ciudadano	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
		Casas de Justicia	Revisar ubicación y horarios de atención en la página web o en el portafolio de bienes y servicios		Recepción de PQRS
	Escrito	Radicación de Correspondencia	Av. Calle 26 No 57 - 83 Torre 7 Piso 14	Lunes - viernes 7:00 a.m. - 4:30 p.m. Jornada continua	Recepción de comunicaciones escritas
		Servicio al Ciudadano	3779595 ext. 1009, 1003 o 1007 312 5677396	Lunes - viernes 7:00 a.m. - 4:30 p.m. Jornada continua	Información, orientación, recepción de peticiones
	Telefónico	WhatsApp	321 4255216 - 310 7100882		Consulta y programación de cursos pedagógicos del código de convivencia
			302 3629201 - 302 3629200		Atención telefónica para resolución de conflictos de los ciudadanos durante el aislamiento preventivo
	Web	www.scj.gov.co	https://bogota.gov.co/sdqsc/crear-peticion		Recepción de PQRS
		Correo Institucional	atencionalciudadano@scj.gov.co		Recepción de PQRS
		Radicación virtual de Correspondencia	https://sgd.scj.gov.co/orfeoprod/ventanilla_virtual/		Recepción virtual de comunicaciones
		Atención vía Chat	https://scj.gov.co/es		Consulta y orientación
		Correo Casas de Justicia	casasdejusticiaDC@scj.gov.co		Atención para resolución de conflictos de los ciudadanos durante el aislamiento preventivo
	Buzón	Correo código nacional de seguridad y convivencia ciudadana.	certificacionescnpc@scj.gov.co		Atención relacionada con el agendamiento actividades pedagógicas de convivencia.
		Sede Principal	Av. Calle 26 No 57 - 83 Torre 7 Piso 14	Lunes - viernes 7:00 a.m. - 4:30 p.m. Jornada continua	Recepción de PQRS
		Casas de Justicia	Revisar ubicación y horarios de atención en la página web o en el portafolio de bienes y servicios		Recepción de PQRS

Reinaldo Ruíz Solórzano
Subsecretario de Gestión Institucional
Defensor del Ciudadano



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

