

# Carta de trato digno al ciudadano



Como parte de la construcción de una Bogotá Mejor Para Todos, la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico **-SDDE-** presenta su Carta de trato digno al ciudadano, que garantiza a los usuarios la prestación de un servicio con trato digno, respetuoso, honesto, humano y equitativo.

*Ley 1437 de 2011, capítulo 2º del Código del Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*

## Derechos de los ciudadanos

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito, o por cualquier otro canal, así como obtener información y orientación acerca de los requisitos que se dispongan para tal acción.
- Acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido por parte de los servidores de la SDDE, sin ningún tipo de exclusión, discriminación género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.
- 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 personas en estado de indefensión y/o debilidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, asumiendo las costas que estos generen.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución Política de Colombia.

## Deberes de la SDDE

- Garantizar atención al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, distribuidas en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- Atender a todas los ciudadanos que ingresen a las oficinas de la SDDE, dentro del horario normal de atención.
- Establecer sistema de turnos acorde a las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para garantizar la atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5º del Código del Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5º del Código del Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Direccionar a las dependencias especializadas, la función de atención de quejas, reclamos y orientación a la ciudadanía.
- Publicar y divulgar anualmente la Carta de trato digno al ciudadano, donde la SDDE, especifique sus derechos, deberes y canales de comunicación disponibles para garantizar un servicio de eficaz y de calidad.

## Deberes de los ciudadanos

- Acatar las leyes y la Constitución Política de Colombia.
  - Obrar conforme al principio de buena fe, evitando realizar acciones que dilaten los procesos o efectuar y aportar declaraciones o documentos que falten a la verdad.
  - Ejercer con responsabilidad sus derechos y evitar reiterar solicitudes improcedentes que afecten tiempos de los trámites y la agilidad de su respuesta.
- Garantizar un trato respetuoso a los servidores públicos de la SDDE.

## Canales de comunicación

**Atención presencial:** para orientación y asistencia de forma personalizada, visítenos en la Plaza de Los Artesanos, ubicada en la Carrera 60 No. 63 A - 52, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. (jornada continua).

**Atención telefónica:** para orientación y recepción de requerimientos, contáctenos en la línea 3693777 ext. 143, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. (jornada continua).

**Atención virtual:** la SDDE pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención, para el envío de peticiones, quejas, denuncias y/o reclamos.

**\*Página web:**  
[www.desarrolloeconomico.gov.co](http://www.desarrolloeconomico.gov.co) - atención al ciudadano

**\*Correo electrónico:**  
[pqrdsd@desarrolloeconomico.gov.co](mailto:pqrdsd@desarrolloeconomico.gov.co)