

CARTA DE TRATO DIGNO

A LA CIUDADANÍA



DEBERES

Como ciudadano o ciudadana tus compromisos **cuando realizas trámites o solicitas atención** de la Secretaría de Hacienda de Bogotá son:



Respetar las normas:

Cumplir siempre con la Constitución Nacional y las Leyes vigentes.



Actuar con honestidad:

Decir siempre la verdad, no intentar retrasar los procesos a propósito, no usar mentiras ni entregar documentos falsos.



No repetir solicitudes innecesarias:

Evita reiteraciones si ya te respondieron que no se pueden realizar, que no corresponden y te explicaron el motivo.



Ser respetuoso, amable y educado

con todos los servidores, servidoras y asesores que te atienden.



DERECHOS

Recibir un trato justo e igualitario, que te atiendan con respeto, cuidado y sin ningún tipo de discriminación.

Atención preferencial si eres menor de edad, mujer embarazada, adulto mayor, tienes alguna discapacidad o estás en una situación de alta vulnerabilidad.

Presentar tus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias (PQRSD) de forma respetuosa, de manera verbal, por escrito o por los canales digitales que la entidad ofrece, sin necesidad de contratar a un abogado.

Identificarte fácilmente:

Demostrar quién eres para realizar el trámite y/o consulta, utilizando herramientas digitales seguras o presentando los documentos que te acrediten y respalden lo que eres.

Saber qué necesitas para tus trámites:

Recibir información clara y orientación sobre los documentos y pasos obligatorios antes de empezar un trámite.

Respuestas a tiempo y de calidad:

Que respondan a tus solicitudes de manera clara y dentro de los plazos legales establecidos.

Presentar pruebas a tu favor:

Entregar documentos o argumentos que apoyen tu caso para que la entidad los revise y los tenga en cuenta antes de tomar una decisión.

Conocer cómo va tu proceso:

Saber en qué estado van tus trámites o consultas y pedir copias de tus documentos (pagando el costo de las fotocopias), a menos que la Ley diga expresamente que son reservados.

Acceder a la información pública:

Consultar los registros o archivos que tiene la entidad, de acuerdo con lo que permiten las Leyes de transparencia y acceso a la información.

Exigir un buen servicio:

Pedir de manera respetuosa que los servidores y servidoras cumplan bien con su trabajo e informar a la entidad si notas fallas, errores o problemas en la atención.

Tus demás derechos legales:

Disfrutar de cualquier otro derecho que te reconozcan la Constitución y las Leyes de Colombia.