

# Carta de TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

Desde la **Secretaría Distrital de Hacienda**, teniendo en cuenta **nuestra misión**, de ser una **Entidad con vocación de servicio**, responsable de la política fiscal de Bogotá, que gestiona los recursos públicos con criterios de sostenibilidad y calidad, para que se transformen en bienes y servicios que generen mayor bienestar para sus habitantes; y en cumplimiento de lo establecido en la **Ley 1437 de 2011**, le invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales dispuestos al servicio de la ciudadanía:

## DERECHOS

- ◆ Recibir trato por parte de la Entidad y de sus funcionarios en igualdad de condiciones, con respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano, sin discriminación alguna, de forma considerada y diligente, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- ◆ Recibir atención especial y preferente si usted es menor de edad adolescente, mujer gestante, adulto mayor, persona en situación de discapacidad o si se encuentra en estado de indefensión o vulnerabilidad.
- ◆ Presentar, sin necesidad de apoderado y de manera respetuosa, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), verbalmente o por escrito, por medio de los diversos canales de comunicación que la Entidad ha dispuesto para ello.
- ◆ Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.
- ◆ Obtener información y orientación sobre los requisitos que las normas vigentes exijan, a fin de adelantar trámites y diligencias ante la Entidad.
- ◆ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, en los plazos establecidos para el efecto, y ser informados sobre el resultado de la gestión brindada en la atención de las solicitudes.
- ◆ Presentar argumentos y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés para que sean valorados y tenidos en cuenta por la Entidad al momento de decidir.

- ◆ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuaciones o trámites institucionales y obtener copias de los respectivos documentos haciendo el pago de estos.
- ◆ Obtener información, salvo reserva legal, que repose en los registros y archivos públicos de la Entidad, en los términos previstos por la Constitución Política, el Estatuto Tributario de Bogotá y la ley sobre transparencia y acceso a la información pública.
- ◆ Solicitar de forma respetuosa el cumplimiento de las responsabilidades de las servidoras y los servidores públicos en la atención al ciudadano e informar acerca de anomalías en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- ◆ Cualquier otro derecho reconocido por la Constitución y las leyes.

## DEBERES

- ◆ Acatar la Constitución y las leyes.
- ◆ Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, de efectuar o aportar declaraciones o documentos falsos o de hacer afirmaciones temerarias.
- ◆ Abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- ◆ Proporcionar un trato respetuoso a servidoras, servidores y autoridades.




## CANALES Y MEDIOS DE ATENCIÓN

La información detallada de los medios de atención dispuestos por la Secretaría en cada canal, como ubicaciones, condiciones de servicio, horarios y temas que se atienden a través de cada uno, pueden ser consultados en el siguiente enlace de nuestra sede electrónica,  
<https://www.haciendabogota.gov.co/es/canales-atencion>.

### Atención telefónica

Te puedes comunicar con la **línea 195\*** o al **PBX +57 60 1 3385000**

### Redes sociales

  @Haciendabogota  
 @Hacienda\_bogota

### Atención presencial

Centros de experiencia - Puntos de Atención Especializada:

Carrera 19 N.º 114 - 65 Local 3  
Carrera 71D N.º 6 - 94 Sur Centro  
Comercial Plaza de las Américas,  
locales 1132 y 1134

**Horario de atención:** Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.  
Sábados de 8:00 a. m. a 12:30 m.

### Puntos de la Red CADE de Bogotá:

**20 de Julio:** Carrera 5A N.º 30C-20 Sur  
**Américas:** Avenida carrera 86 N.º. 43-55 Sur  
**CAD:** Carrera 30 N.º 25-90, torre B  
**Suba:** Calle 145 N.º 103B-90  
**Bosa:** Calle 57R Sur N.º 72D-12  
**Manitas:** Carrera 18L N.º 70B-50 Sur  
**Calle 13:** Avenida Calle 13 N.º 37 – 35  
**Engativá:** Traversal 113B N.º 66 - 54

**Horario de atención:** Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:30 p. m. Sábados de 8:00 a. m. a 12:00 p. m.

**Radicación de correspondencia presencial** en SuperCade Américas, SuperCade CAD, Supercade Suba\* y Centros de experiencia - Puntos de Atención Especializada .

**Buzones de sugerencias:** SuperCade CAD, Calle 13, Manitas, Bosa Américas, Engativá, Suba y 20 de Julio.



## Atención virtual en [www.haciendabogota.gov.co](https://www.haciendabogota.gov.co)



**Videollamada con intérprete** (lengua de señas)



**Chat Bot - línea:** +57 305 7978608



**Chat Bot NovHa**



Bogotá te escucha

**Bogotá te escucha (7/24)**  
<https://bogota.gov.co/sdqsl/>



**Radicación virtual de correspondencia (7/24)**  
[radicacionhaciendabogota@shd.gov.co](mailto:radicacionhaciendabogota@shd.gov.co)



**Agenda tu cita**  
**Para mayor información:**



**Puntos móviles y ferias de servicio en las 20 localidades**  
**Eventos | Secretaría Distrital de Hacienda**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

