

Carta de TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

La **Secretaría Distrital de Hacienda**, con la misión de contribuir al desarrollo sostenible de Bogotá y a mejorar la calidad de vida de sus habitantes, mediante una recaudación eficiente y una distribución efectiva de recursos para la implementación de políticas y proyectos de alto impacto, está comprometida con el fortalecimiento de la confianza de los ciudadanos y contribuyentes, a través de la visibilización de un gasto público efectivo, de calidad y transparente para la construcción colectiva de una ciudad desarrollada y sostenible.

Por esto, en cumplimiento de lo establecido en el **numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011**, le invitamos a

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.shd.gov.co/shd/atencion-ciudadania>.

Atención telefónica



Te puedes comunicar con la línea 195* o al PBX 601 338 5000 extensiones 5581 / 5523

Atención presencial



SuperCade CAD, Américas, Suba y 20 de Julio.

Radicación de correspondencia presencial en SuperCade CAD y Supercade Suba*. Buzones de sugerencias: SuperCade CAD, Américas, Suba y 20 de Julio.

Asesoría por WhatsApp



La puedes recibir a través de la línea: 3002703002

Redes sociales

@Haciendabogota
@Hacienda_bogota



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

Chat Hacienda Bogotá
Ubica este icono



Videollamada con intérprete (lengua de señas)



Agendamiento 7/24 para recibir orientación por videollamada



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



Radicación virtual de correspondencia (7/24)
radicacionhaciendabogota@shd.gov.co



Puntos móviles y ferias de servicio en las 20 localidades



SECRETARÍA DE HACIENDA

