

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA

Secretaría Distrital de Ambiente
Bogotá, D.C., 2016



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

Respetados ciudadano (a) s:

Reciban un cordial saludo de la Secretaria Distrital de Ambiente, como autoridad que promueve, orienta y regula la sustentabilidad ambiental del Distrito capital, como garantía presente y futura del bienestar de la población; y como requisito indispensable para la conservación y uso de bienes y servicios ecosistémicos y valores de biodiversidad.

Teniendo la responsabilidad de atención y servicio con la ciudadanía en general, y dando cumplimiento a lo establecido, en el numeral 5° del artículo 7° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) se expide la presente **Carta de Trato Digno a la Ciudadanía**, con el compromiso de brindarles un trato respetuoso y honesto, una atención humana, equitativa, considerada, diligente, confiable y sin discriminación alguna, que permita fortalecer la interacción de nuestra entidad con la ciudadanía.

A continuación damos a conocer sus derechos, deberes y los diferentes canales de comunicación que la Secretaria Distrital de Ambiente, pone a su disposición para la prestación de los trámites y servicios que ofrece, con un enfoque de servicio que garantice sus derechos.

Derechos de los Ciudadanos

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. 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.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, en los plazos establecidos para tal efecto.
- Ser tratado con respeto y consideración.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE



- 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.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegatos 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 al momento de decidir y a que se informe al interviniente, cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las Leyes

Deberes de los Ciudadanos

En virtud a lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos son:

- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Secretaria Distrital de Ambiente.
- Acatar la Constitución y las leyes.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE



Canales de atención a la ciudadanía

La Secretaría Distrital de Ambiente ha dispuesto, de los siguientes canales de forma presencial, telefónica y virtual y Sistema Distrital de Quejas & Soluciones (SDQS), con el fin de garantizar la calidad de la atención, la oportunidad y la capacidad de respuesta.

Atención Presencial



Si la atención es presencial se aplica el protocolo de Servicio, orientación y asistencia técnica a los ciudadanos, sobre los trámites, servicios liquidaciones, formatos que adelanta y presta la Secretaría Distrital de Ambiente, utilizando la Guía de Trámites y Servicios.

Sede Principal

Av. Caracas # 54 - 38

Trámites y servicios: lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m. en jornada continua.

SuperCADE CAD

Carrera 30 # 25 - 90

Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 7:00 p.m. en jornada continua.

SuperCADE Américas

Avenida Carrera 86 # 43 - 55 sur

Trámites y servicios: lunes a viernes 8:00 a.m. - 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

SuperCADE Suba

Avenida calle 145 # 103B - 90

Trámites y servicios: lunes a viernes 8:00 a.m. - 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

SuperCADE Bosa

Calle 57R sur # 72D - 12

Trámites y servicios: lunes a viernes 8:00 a.m. - 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

CADE Muzu

Carrera 51F # 43 - 50 Sur

Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. - 4:00 p.m.

Cade Fontibón

Diagonal 16 # 104 - 51

Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. - 4:00 p.m.

Cade Toberín

Carrera 21 # 169 - 62, Centro Comercial Stuttgart, local 118

Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. - 4:00 p.m.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE



Atención Telefónica



Se reciben las diferentes llamadas telefónicas, Transferir al área competente, si es para información específica de trámites y servicios, si se conoce el tema asesorar al ciudadano en los trámites y servicios de la entidad.

Sede Principal: PBX 57 (1) 3778899

Defensor del Ciudadano: 3778912

Atención al Ciudadano: 3778807

Quejas y Reclamos: 3778872 / 3778874

Línea 195

Medios Electrónicos



Se reciben, y se analizan las solicitudes que ingresan por el correo electrónico, se ingresan al aplicativo SDQS si es un derecho de petición (Queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia y/o felicitaciones) se continúa con el procedimiento de quejas y soluciones y se notifican al ciudadano su trámite por el mismo medio, si es una asesoría se da respuesta por el mismo canal.

www.ambientebogota.gov.co

atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co

defensordelciudadano@ambientebogota.gov.co

<http://www.bogota.gov.co/sdqs>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE



GLOSARIO:

Sustentabilidad Ambiental: se refiere a la administración eficiente y racional de los recursos naturales, de manera tal que sea posible mejorar el bienestar de la población actual sin comprometer la calidad de vida de las generaciones futuras.

Conservación Ambiental: preservar el futuro de la naturaleza, el medio ambiente o, específicamente, algunas de sus partes: la flora y la fauna, las distintas especies, los distintos ecosistemas, los valores paisajísticos, entre otros.

Biodiversidad:

Variedad de especies animales y vegetales en su medio ambiente.

han sido definidos en "La Evaluación de los Ecosistemas del Milenio" como los beneficios que los seres humanos obtienen de los ecosistemas sean económicos o culturales.

Diligente: Se aplica a la persona que es cuidadosa y rápida al hacer una cosa.

Discriminación: Trato diferente y perjudicial que se da a una persona por motivos de raza, sexo, ideas políticas, religión, etc.

Interviniente: persona Que interviene, especialmente en un debate, discurso, etc.

Improcedente:

que no se ajusta a la ley o al procedimiento oportuno a las circunstancias.

Preferente: Que tiene ventaja o preferencia sobre otra persona o cosa.

Procedimiento: es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

NORMATIVIDAD:

- Constitución Política
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 2693 de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 197 Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE



- Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

