

Carta del trato digno

En el marco de la relación entre la Secretaría Distrital del Hábitat y la ciudadanía, se establecen los **derechos y deberes que orientan una atención respetuosa, transparente y corresponsable.**



Derechos

- **Recibir** un trato digno, claro y respetuoso en todas las interacciones con la entidad.
- **Obtener** respuesta de fondo a sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias dentro de los términos legales.
- **Acceder** a información oportuna sobre los puntos de atención, horarios y portafolio de trámites y servicios en todos los canales.
- **Recibir** atención diferencial y prioritaria, según lo establecido en la ley, en particular para: personas gestantes, en periodo de lactancia o con niñas y niños de primera infancia; niñas, niños y adolescentes; personas con discapacidad; personas mayores; veteranos y personal de la Fuerza Pública; personas con protección vigente o con estado de salud delicado; personas con animales de apoyo o asistencia; personas con enfermedades huérfanas o terminales; y quienes se encuentren en estado de indefensión o debilidad manifiesta.
- **Obtener** información en lenguaje claro e inclusivo sobre los trámites de la Secretaría Distrital del Hábitat - SDHT y los requisitos para presentar peticiones.
- **Presentar** peticiones y solicitudes de forma verbal, escrita o virtual, en los horarios establecidos, sin necesidad de apoderado.
- **Obtener** el número de radicado de su petición para hacer seguimiento del estado de su requerimiento.
- **Consultar** y acceder a la información de los registros y archivos públicos de la Secretaría Distrital del Hábitat - SDHT (salvo reserva legal), y obtener copias asumiendo los costos de reproducción.
- **Exigir** la protección y confidencialidad de sus datos personales, conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás normas vigentes.
- **Exigir** el cumplimiento de las responsabilidades del talento humano de la Secretaría o de particulares que ejerzan funciones administrativas.
- **Aportar** argumentos y documentos en actuaciones administrativas de su interés, y recibir información sobre el resultado de dicha participación.
- **Ejercer** cualquier otro derecho reconocido por la Constitución Política y las leyes vigentes.

Carta del trato digno

Deberes

- Acatar** la Constitución Política, las leyes, reglamentos, actos administrativos y los protocolos de seguridad de las instalaciones.
- Actuar** de forma transparente y de buena fe, entregando información veraz y oportuna en el marco de los servicios solicitados.
- Mantener** un comportamiento respetuoso durante la prestación del servicio y dar un uso adecuado a las instalaciones.
- Presentar** las solicitudes con los requisitos legales establecidos, los cuales pueden ser consultados o explicados por la entidad.
- Utilizar** apropiadamente los canales de atención y abstenerse de presentar o reiterar solicitudes improcedentes que congestionen la gestión.

Canales de atención

La Secretaría Distrital del Hábitat cuenta con los siguientes **canales de atención para la Ciudadanía**

Canales de atención virtual

- Página Web:** <https://www.habitatbogota.gov.co/>
- Correo electrónico:** Ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co
- Ventanilla Única de Radicación:** <https://siga.habitatbogota.gov.co/WebSigaPQR/>
- Sistema Distrital de PQRS Bogotá te Escucha SDQS:** <https://bogota.gov.co/sdqs/>

Redes sociales

- X-** @habitatbogota
- Facebook** - Secretaría Distrital del Hábitat
- Instagram** @habitatbogota
- Tik-Tok** @Habitatbogota
- Youtube** @sdhabitat
- LinkedIn** Secretaría Distrital del Hábitat

Canal de atención telefónica:

- Línea 195:** opción 6
- HabitAPP:** <https://habitapp.habitatbogota.gov.co/>
- Ventanilla Única de la Construcción:** <https://vuc.habitatbogota.gov.co/>



Carta del trato digno

Canal de atención presencial:

- Sede principal:** carrera 13 # 52 – 13
Horario lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
- SuperCADE Bosa:** Avenida Calle 57R sur# 72D 12, barrio Perdomo – Bosa
Horario lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- SuperCADE Suba:** Calle 145 # 103B 90, barrio El Poa – Suba
Horario lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- SuperCADE Engativá:** Transversal 113B # 66 – 54, barrio Sabanas del Dorado – Engativá
Horario lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- SuperCADE 20 de Julio:** Carrera 5A # 30D 20 sur, barrio la Serafina – San Cristóbal
Horario lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- SuperCADE Manitas:** Carrera 18I # 70G sur, barrio Manitas – Ciudad Bolívar
Horario lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- SuperCADE Américas:** Carrera 86 # 43 55 sur, barrio Tintalito – Kennedy
Horario lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- SuperCADE CAD:** Avenida Carrera 30 # 25 – 90 – Teusaquillo
Horario lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Sábados de 8:00 am a 12:00 pm
- CADE Yomasa:** Calle 78 sur # 14 – 55, barrio Yomasa – Usme
Horario lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
- Centro de Encuentro Rafael Uribe Uribe:** Calle 22 sur # 14A – 99, barrio El Restrepo
Horario lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
- Centro de Encuentro Patio Bonito:** Carrera 87 # 5B – 21, barrio Patio Bonito – Kennedy **Horario** lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

