



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HÁBITAT

## SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT DECLARACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO – CARTA DE TRATO DIGNO

### ¿Qué es una declaración de servicio público?

Es la **promesa y el compromiso** que como entidad adquirimos con la ciudadanía de Bogotá, que busca en nosotros: atención, orientación y resolución de situaciones que hacen parte de las competencias legales de la Secretaría.

Es la **declaración pública** respecto a cómo nos **comportaremos** y **el tratamiento** que le daremos a la ciudadanía y a sus consultas o solicitudes.

En este sentido, esta es nuestra carta de trato digno y declaración de servicio público.

**Nosotros, los funcionarios de la Secretaría Distrital del Hábitat, nos comprometemos con la ciudadanía de Bogotá a:**

1. Siempre ofrecer un trato claro y respetuoso.
2. Considerar su caso y su consulta como única, por lo que nos esforzaremos por comprender mejor su petición.
3. Brindarle una información amplia, oportuna y pertinente, que pueda ser útil para resolver su consulta, trámite, petición o queja, entre otras.
4. Utilizar todos los recursos públicos con que contamos, para atender de manera acuciosa a aquellos que nos lo soliciten.
5. Publicar información veraz en un lenguaje comprensible para facilitar su consulta.
6. Suministrar y publicar información detallada sobre requisitos, procedimientos y tiempos de espera para la respuesta a las diferentes solicitudes.
7. Rendir cuentas de manera permanente para que la ciudadanía bogotana esté al tanto de la labor realizada en la Secretaría.

Si usted pertenece a algún grupo minoritario, nos comprometemos a ir erigiendo un hábitat incluyente creando espacios de convivencia, respeto y reconocimiento de la diversidad, todo para construir la ¡Bogotá Mejor para Todos!

**El deber de la ciudadanía bogotana es:**

1. Ser honestos al empezar cualquier tipo de trámite con la Secretaría Distrital del Hábitat.
2. Diligenciar los formatos que le sean requeridos de manera completa, oportuna y veraz.
3. Dirigirse respetuosamente a las servidoras y servidores públicos de la entidad.
4. Contribuir con su comportamiento en la construcción ciudadana de una cultura de la transparencia y cuidado de los bienes públicos.
5. Comunicar situaciones que pongan en riesgo la correcta prestación de los servicios de la entidad o que puedan ser entendidas como situaciones de abuso de poder.
6. Desarrollar procesos de veeduría ciudadana que favorezcan la construcción social de un buen hábitat.

Aprobado en el Comité de Probidad, Transparencia y Ética de lo Público el 15 de septiembre de 2016