



Carta de trato digno al ciudadano

Oficina Atención al Ciudadano

Canal Capital

Estimados ciudadanos: Canal Capital, con el fin de garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política y en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"* hace visible esta información.

Canal Capital es una sociedad pública, organizada como Empresa Industrial y Comercial del Estado, con carácter de entidad descentralizada indirecta, perteneciente al orden distrital, constituida bajo las leyes colombianas.

Se constituye en un servicio público, un servicio a la ciudadanía, un canal de expresión pública y un canal de diálogo de los ciudadanos organizados con el ejecutivo y con el legislativo. El canal público es un instrumento al servicio de la sociedad para la promoción de la identidad de ciudad y genera amplios espacios de participación, en donde los ciudadanos pueden expresar sus ideas y conflictos y a la vez ser informados.

Como entidad del Estado, se encuentra comprometida en brindar un trato decoroso, digno, coherente, de calidad y sin distinción alguna con el firme propósito de incrementar la confianza de las personas en la administración pública.

1. Como ciudadano (a) usted tiene derecho a:

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a 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 el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

- 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.
- Al formular alegaciones 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 por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

2. Como ciudadano (a) usted tiene deber de:

- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones de los servicios.
- Cuidar las instalaciones y colaborar con el mantenimiento de la habitabilidad de las instalaciones de Canal Capital.
- Responsabilizarse del uso adecuado y oportuno de los recursos ofrecidos por Canal Capital fundamentalmente en lo que se refiere al cumplimiento de los cronogramas y las fechas y horarios establecidos para cada una de las convocatorias y visitas guiadas ofrecidas por la entidad.
- Acatar la Constitución Política y las leyes
- Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se les otorgan a través de este documento.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas en Canal Capital.
- Proporcionar un trato respetuoso y digno, conforme a principios éticos, a los servidores públicos y autoridades públicas.
- Entregar oportuna y claramente la información correspondiente para facilitar la identificación de su solicitud, necesidad o servicio.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Seguir los procedimientos de atención establecidos por Canal Capital para cada servicio.
- Cumplir con los requerimientos técnicos necesarios para acceder a los servicios en los que se emplean las tecnologías de información y comunicaciones.
- Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y de sus claves.
- Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte, en forma fundamentada.

Asumimos los compromisos expresados en esta Carta sabiendo que queda mucho por hacer pero convencidos de que estando atentos a las demandas y propuestas de la ciudadanía, podremos redefinir rumbos y corregir acciones con un objetivo: Continuar trabajando para que toda la comunidad encuentre en las políticas que impulsamos, los servicios que ofrecemos y la posibilidad del ejercicio pleno de sus derechos.

3. Canales de interacción.

Canal Capital ha dispuesto los siguientes medios, espacios o escenarios denominados canales, por medio de los cuales se pueden hacer efectivos sus derechos:

Todas sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias podrán tramitarlas a través de los siguientes canales en el horario de 8:00 a. m a 5:30 p. m.

- Presencial:
Avenida El Dorado número 66 – 63 piso 5º
- Telefónico:
(57 + 1) 457 83 00 extensión 5011
- Escrito:
Avenida El Dorado número 66 – 63 piso 5º
- Correo electrónico:
ccapital@canalcapital.gov.co
- Sistema Distrital de quejas y soluciones:
<http://www.bogota.gov.co/sdqj>
- Virtual - Sitios Web:
Canal Capital <http://www.canalcapital.gov.co/content/mecanismos-la-atencion-al-ciudadano>
Facebook: <https://www.facebook.com/CanalCapitalOficial>
Twitter: <https://twitter.com/canalcapital>
Instagram: <https://www.instagram.com/canalcapitaloficial/>
YouTube: <https://www.youtube.com/user/CanalCapitalBogota>

Espacios de participación:

- Chat disponible en www.canalcapital.gov.co - Lunes 8:30 a. m. a 5:30 p. m.
- Encuestas disponibles en www.canalcapital.gov.co
- Redes sociales de Canal Capital.
- Formulario “Contáctenos” en página web.