

# CARTA DE TRATO DIGNO



## ESTIMADOS CIUDADANOS

Capital es el sistema de comunicación pública de Bogotá-región que ubica a la ciudadanía en el centro a través del diseño, producción y circulación de contenidos y estrategias de comunicación, pertinentes para los grupos de interés, que aportan referentes de inteligencia colectiva para la construcción de una sociedad plural y participativa.

Como entidad del Estado, Capital Sistema de Comunicación Pública se compromete a 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.

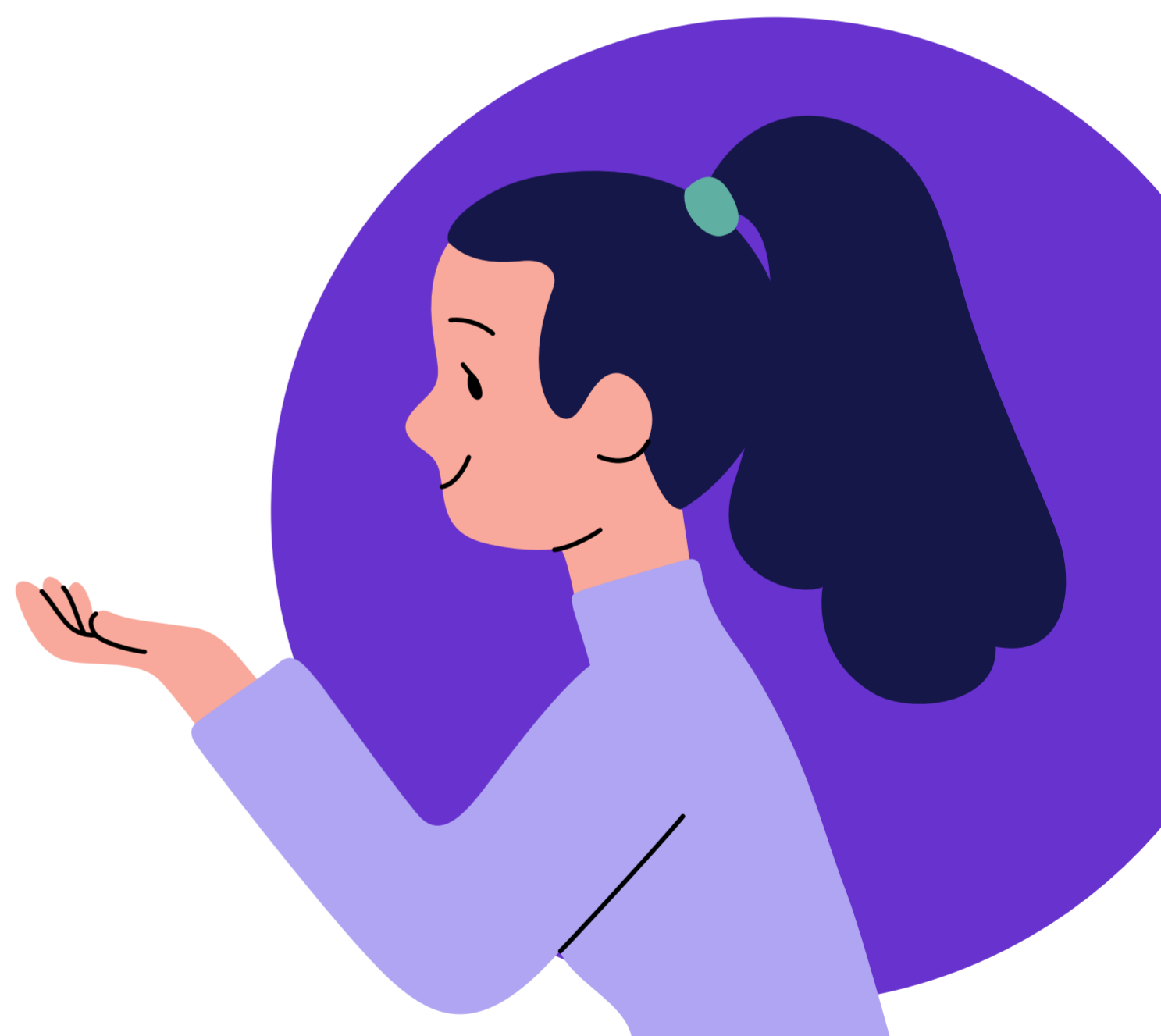
## LO INVITAMOS A CONOCER SUS DERECHOS:



1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades por cualquier medio y sin necesidad de apoderado.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, de los respectivos documentos.
3. Participar activamente a través de nuestros canales de atención.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. 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.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. Confidencialidad de la información y de sus datos personales.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

## CONOZCA SUS DEBERES

1. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe.
2. Hacer uso adecuado y oportuno de las instalaciones y recursos de los servicios ofrecidos por Capital Sistema de Comunicación Pública.
3. Proporcionar un trato respetuoso y digno a los servidores públicos y autoridades públicas.
4. Entregar oportuna y claramente la información correspondiente para facilitar la identificación de su solicitud, necesidad o servicio.
5. Seguir los procedimientos de atención establecidos por Capital Sistema de Comunicación Pública para cada servicio.
6. Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y de sus claves.
7. Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte, en forma fundamentada.
8. Acatar la Constitución Política y las leyes.



## CANALES DE INTERACCIÓN



**Presencial:**  
Avenida El Dorado  
66 – 63, piso 5°



**Telefónico**  
(601) 457 83 00  
extensión 5011  
320 9012473



**Escrito:**  
Ventanilla de radicación  
ubicada en la Avenida  
El Dorado 66 – 63, piso 5°  
Buzón de Sugerencias  
ubicado en las  
instalaciones de Capital



**Correo electrónico:**  
ccapital@canalcapital.gov.co

**SDQS**

**Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:**  
<http://www.bogota.gov.co/sdqs>



**Virtual - Sitios web:**  
Página web Capital  
y chat en línea disponible en  
[www.canalcapital.gov.co](http://www.canalcapital.gov.co)



**Redes sociales:**  
Facebook:  
**Canal Capital Oficial**  
Twitter e Instagram:  
**@canalcapital**