



Bogotá D.C. enero de 2018

Apreciado(a) Ciudadano(a):

Para el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, lo más importante es satisfacer las necesidades de nuestros usuarios y dar respuesta oportuna a los requerimientos, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la normatividad e implementado estrategias para mejorar la calidad de nuestro servicio.

En tal sentido, queremos informarles sus derechos y deberes, al igual que los diferentes canales de comunicación que se han implementado para brindar nuestros servicios a la ciudadanía:

I. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA:

1. 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.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el 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. A 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 éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

II. DEBERES

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. 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.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

PARÁGRAFO. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular, pero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.



III. CANALES DE COMUNICACIÓN:

El Departamento ha implementado diferentes canales de comunicación tales como:

1. **Escrito:** la ventanilla ubicada en la Carrera 30 No. 25-90 piso 9° costado oriental, en el horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
2. **Presencial:** Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en la Carrera 30 No. 25-90 piso 9° costado oriental, en el horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
3. **Vía Telefónica:** PBX 3680038, Extensión 1428 y 1426, en el horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
4. **Página Web:** www.serviciocivil.gov.co
5. **Buzón:** Contacto@serviciocivil.gov.co
6. **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS:** <http://www.bogota.gov.co/sdqs>

Cordialmente,

NIDIA ROCIO VARGAS
Directora

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS