



CARTA DE TRATO DIGNO



DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Ser tratado con respeto y consideración debida a la dignidad de la persona.
- Presentar sus peticiones de manera verbal o escrita a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Entidad, sin apoderado y gratuitamente y recibir una respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Obtener información, salvo reserva legal de los registros y archivos públicos de acuerdo con la constitución y las leyes.
- Facilitar el seguimiento por sus propios medios, de cualquier trámite o actuación, excepto los que tengan reserva legal.
- Obtener información clara, oportuna y veraz por medio de los diferentes canales de interacción ciudadana.
- Recibir una adecuada atención y orientación sobre los requerimientos que usted presente.
- Recibir una atención especial y preferente si se trata de personas en situaciones de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y en general a personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que realicen funciones administrativas.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público, como mínimo durante 40 horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en la Ley 1437 de 2011.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en la Ley 1437 de 2011.
- Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- Todos los demás que señalen la institución, la ley y los reglamentos.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Tratar con respeto, dignidad y amabilidad al personal de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos u ofrecer sobornos al personal de la Supervigilancia.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes, para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes, que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de estos.
- Entregar oportunamente la información correspondiente, con el fin de facilitar la gestión y atención a su requerimiento.
- Solicitar y gestionar sus requerimientos ante la Supervigilancia de manera respetuosa y oportuna.
- Cumplir con la Constitución y las leyes.
- Conocer y cumplir con las normas, requisitos y procedimientos relacionados con los trámites y servicios ofrecidos por la Supervigilancia.

CANALES DE ATENCIÓN

ELECTRÓNICOS:

- 🌐 **Página web:** www.supervigilancia.gov.co
- ✉ **Correo electrónico institucional:** contáctenos@supervigilancia.gov.co
- ✉ **Notificaciones judiciales:** notificacionesjudiciales@supervigilancia.gov.co

TELEFÓNICOS:

- 🕒 Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- ☎ **Línea Call Center:** (+60 1) 307 8038
- ☎ **Línea gratuita Nacional:** 01 8000 119703

FÍSICOS:

- 🕒 Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- 🏢 **Punto de radicación sede administrativa:** Calle 24A No. 59-42 Torre 4 Piso 3 Centro Empresarial Sarmiento Angulo, Bogotá D.C

LÍNEA ANTICORRUPCIÓN: 157

Si usted quiere presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción cometidos por servidores públicos de la Supervigilancia en el desempeño de sus funciones, puede escribir al correo electrónico contactenos@supervigilancia.gov.co

Valores Código de integridad

- 1. Justicia
- 2. Compromiso
- 3. Diligencia
- 4. Respeto
- 5. Honestidad

