

CARTA DEL TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA 2019



Apreciada ciudadanía,

La Secretaría Distrital de la Mujer es un organismo del sector central de la Administración Distrital con autonomía administrativa y financiera, creado gracias al Acuerdo 490 de 2012 del Concejo de Bogotá D.C. Tiene por objeto liderar, dirigir, coordinar, articular y ejecutar las etapas de diseño, formulación, implementación, seguimiento y evaluación de políticas públicas para las mujeres, a través de la coordinación intra e intersectorial, territorial y poblacional de estas políticas públicas, así como de los planes, programas y proyectos que le correspondan para el reconocimiento, garantía y restitución de los derechos y el fomento de las capacidades y oportunidades de las mujeres.

El compromiso de la Secretaría es garantizar a la ciudadanía en general una atención oportuna, cálida, amable, respetuosa, digna, humana, efectiva, eficiente y confiable a sus diferentes requerimientos. Por lo anterior, a continuación se dan a conocer los derechos y deberes de la ciudadanía y los diferentes medios de comunicación con que la Secretaría cuenta para atender las diferentes solicitudes que le son presentadas:

Derechos de la Ciudadanía

- Recibir información acerca de los derechos priorizados en la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género.
- Recibir un trato respetuoso y digno.
- Presentar peticiones de manera verbal o escrita, a través de los diferentes medios de comunicación y canales de atención, sin necesidad de apoderado o intermediario.
- Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan.
- Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal.
- Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos en la ley.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultas (os) mayores, así como personas en estado de indefensión.
- Exigir la confidencialidad de su información.

- Tener información sobre el estado de la información solicitada.

- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de las/os servidoras/es pública/os y de las/os particulares que cumplan funciones administrativas.

Deberes de la Ciudadanía

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Evitar acciones que demoren o dilaten los procesos.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos y la agilidad de respuesta de las mismas.
- Tratar respetuosamente a las/os servidoras públicas.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.

Canales de Atención

Canal	Ubicación	Horario de Atención
Presencial	Sede Central: Avenida El Dorado, calle 26 # 69 - 76 Torre 1, Piso 9 Edificio Elemento	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Telefónico	(571) 3169001 Ext. 1011 - 1052	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Escrito	Ventanilla Única de Correspondencia (Sede Central): Avenida El Dorado, calle 26 # 69 - 76 Torre 1, Piso 9 Edificio Elemento Código Postal 111071	Sede Central: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
	Buzones de Sugerencias: Sede Central: Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76 Edificio Elemento, Torre 1, Piso 9	CIOM: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. (jornada continua) y sábados de 8:00 a.m. a 12 m.
	Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres Casa de Todas: Calle 24 # 19A - 36, Barrio Samper Mendoza	Casa de Todas: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Virtual	Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: http://www.bogota.gov.co/sdqs	
	Correo electrónico servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co	Permanente
	Facebook: @SDMUJER Twitter: @secredistmujer App SuperCADE Virtual: Descárgala en IOS o Google Play	

Defensora de la Ciudadanía

Es la figura establecida en las Entidades Distritales para velar por la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.

La Secretaría Distrital de la Mujer designó a la jefa de la Oficina Asesora Jurídica como Defensora de la Ciudadanía, a quien se puede acudir, en caso de no ser resuelto de manera oportuna un servicio por parte de la Secretaría, o en caso de que la/el ciudadana/o se sienta insatisfecha/o con la respuesta que le ha sido entregada por parte de la Entidad.

Correo electrónico:
defensoraciudadana@sdmujer.gov.co

Teléfono:
(571) 3169001 Ext. 1011 - 1052

Atención presencial:
Avenida El Dorado, calle 26 # 69 - 76
Torre 1, Piso 9
Edificio Elemento