



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



CARTA DE TRATO DIGNO LA CIUDADANÍA

Apreciada ciudadanía,

La Secretaría Distrital de la Mujer lidera, orienta y coordina la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género, para garantizar sus derechos.

El compromiso de la Secretaría es garantizar a la ciudadanía una atención oportuna, cálida, amable, respetuosa, digna, humana, efectiva, eficiente y confiable. A continuación, se presentan los derechos y deberes de la ciudadanía y los diferentes canales de atención para presentar peticiones ciudadanas:

Derechos de la ciudadanía






- ✓ Recibir un trato respetuoso y digno.
- ✓ Presentar peticiones de manera verbal o escrita, a través de los diferentes canales de atención, sin necesidad de una (un) apoderada(o) o intermediaria(o).
- ✓ Obtener información y orientación actualizada sobre los temas de competencia de la Secretaría.
- ✓ Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista una limitación legal.
- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, según los plazos establecidos en la ley.
- ✓ Recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, dando cumplimiento al artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- ✓ Exigir la confidencialidad de su información.
- ✓ Exigir el cumplimiento de las funciones por parte de las/os servidoras/es públicas/os y contratistas.

Deberes de la ciudadanía

- ✓ Cumplir con la Constitución Política y las leyes.
- ✓ Obrar de buena fe en sus solicitudes y actuaciones.
- ✓ Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de insistir en solicitudes improcedentes.
- ✓ Tratar respetuosamente a las personas que brindan la atención.

Canales de atención para la recepción de peticiones

Para interponer PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias), solicitudes, denuncias y felicitaciones, la ciudadanía podrá realizarlo a través de los siguientes canales:

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

Defensor(a) de la Ciudadanía

El Defensor(a) 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 al (la) jefe(a) de la Oficina Asesora Jurídica en este cargo, a quien se puede acudir en caso de no recibir atención oportuna o se sienta insatisfecho(o) con el servicio prestado por 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