



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

Respetadas Ciudadanas y Ciudadanos:

La Secretaría Distrital de la Mujer, tiene como misionalidad ejecutar, liderar, dirigir y orientar la formulación de las políticas públicas, programas, acciones y estrategias en materia de derechos de las mujeres; coordinar sus acciones en forma intersectorial y transversal con los demás sectores y entidades del Distrito; velar por la protección, garantía y materialización real y efectiva de los derechos de las mujeres en el Distrito Capital. Promover la participación de las mujeres y de las organizaciones sociales, en lo relacionado con las funciones asignadas al Sector Administrativo Mujeres, desde las diversidades que las constituye y promover su autonomía en la cualificación del ejercicio de la ciudadanía.

Nuestro compromiso con la ciudadanía es garantizar una atención oportuna y pertinente y un trato digno, cálido y respetuoso al momento de presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar como Entidad.

A continuación se presentan los derechos y deberes de la ciudadanía así como los medios que esta Entidad tiene a su disposición para garantizarlos

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

- ✓ A recibir información acerca de los Derechos priorizados en la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género
- ✓ A recibir atención preferencial y especial si se trata de niñas y niños, adolescentes, mujeres gestantes, adultas y adultos mayores y personas con discapacidad o aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta de conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 de la Constitución.
- ✓ A recibir información clara y veraz
- ✓ A ser atendidas sus consultas y solicitudes y obtener respuesta oportuna y eficaz



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

- ✓ A que sus peticiones, quejas y reclamos sean recibidos de forma amable
- ✓ A tener información sobre el estado del servicio o información que solicitada
- ✓ A recibir un trato digno y respetuoso
- ✓ A ser escuchadas y/o resueltas sus inquietudes

DEBERES DE LA CIUDADANÍA

- ✓ Acatar las Leyes y la Constitución Política
- ✓ Observar un trato respetuoso con las (os) servidoras y servidores de la Secretaría Distrital de la Mujer.
- ✓ Solicitar, en forma respetuosa, documentos y/o servicios.
- ✓ 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 los mismos.
- ✓ Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.

CANALES DISPONIBLES EN LA SDMujer PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En la Secretaría Distrital de la Mujer, contamos con personas capacitadas y dispuestas a brindarle un servicio con calidez, calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de comunicación:



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

CANAL	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Presencial	Cra 32A # 29 -58	7:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada Continua
Telefónico	3169001 ext 1011 - 1052	7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Correo electrónico	servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co	7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Facebook	www.facebook.com/SDMUJER	7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Ventanilla Unica de Correspondencia	Cra 32A # 29 -58	7:00 a.m. a 5:30 p.m.
SDQS	http://www.bogota.gov.co/sdqs	7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Cordialmente,


SONIA SYLYANA PALOMINO BELLUCCI
Subsecretaria de Gestión Corporativa
Secretaría Distrital de la Mujer

Bogotá D.C. Agosto de 2015