

CARTA DEL TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA 2018

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Es una entidad distrital del Sector Central con autonomía administrativa y financiera. 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 corresponda para el reconocimiento, garantía y restitución de los derechos y el fomento de las capacidades y oportunidades de las mujeres.

Apreciada ciudadanía,

En cumplimiento de los lineamientos constitucionales, la Ley 1437 de 2011 “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, el Decreto Distrital 197 de 2014 “*Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C*”, el Decreto 392 de 2015 “*Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones*” y la Resolución Interna No. 0175



del 29 de abril de 2016 “*Por medio de la cual se adopta y reglamenta la figura (del) Defensora (or) de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer y se derogan las Resoluciones Internas No. 0222 del 2 de agosto de 2013 y No. 0026 del 21 de enero de 2016*”, 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 Distrital de la Mujer cuenta para atender las diferentes solicitudes que le son presentadas. Así mismo, se señalan los aspectos fundamentales del (la) Defensor (a) de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

- ✓ 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, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público; es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos.
- ✓ Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo con los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuales serán pagados por su cuenta.
- ✓ 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.
- ✓ Los niños/as y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo con su interés, en relación con su bienestar personal y protección especial.
- ✓ Exigir la confidencialidad de su información.
- ✓ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de las/os servidora/es pública/os y de las/os particulares que cumplan funciones administrativas.
- ✓ Recibir información acerca de los derechos priorizados en la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género.
- ✓ A tener información sobre el estado de la información solicitada.

DEBERES DE LA CIUDADANÍA

- ✓ Cumplir la Constitución Política y las leyes.
-

- ✓ Actuar de acuerdo con el principio de la buena fe, suministrando información veraz y entregando documentos verdaderos.
- ✓ Evitar acciones que demoren o dilaten los procesos, a través de la presentación de información o documentación falsa o incorrecta, o mediante la presentación de afirmaciones temerarias o amenazantes.
- ✓ 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 servidores públicos.
- ✓ Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- ✓ Mantener actualizada su información de contacto
- ✓ Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.

CANALES DE ATENCIÓN

Toda la ciudadanía en el territorio colombiano o en el exterior, puede acceder a información que ofrece la Secretaría Distrital de la Mujer, a través de los canales de atención que están disponibles; sin embargo, se precisa que la cobertura en la prestación de los servicios se circunscribe a las (os) habitantes de Bogotá D.C.

A continuación se relacionan los canales de atención puestos a su disposición para la presentación de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción.

CANAL	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Ventanilla Única de Correspondencia	Avenida El Dorado, calle 26 # 69 - 76 Torre 1 Piso 9 Edificio Elemento Código Postal 111071	Lunes a viernes de 7am a 4:30pm
Presencial	Avenida El Dorado, calle 26 # 69 - 76 Torre 1 Piso 9 Edificio Elemento Código Postal 111071	Lunes a viernes de 7am a 4:30pm
Telefónico	(571) 3169001 Ext. 1011 - 1052	Lunes a viernes de 7am a 4:30pm
Buzón	Avenida El Dorado, calle 26 # 69 - 76 Torre 1 Piso 9 Edificio Elemento	Lunes a viernes de 7am a 4:30pm

	Código Postal 111071 y en las sedes de las Casa de Igualdad y Oportunidades que pueden ser consultadas en el siguiente link http://www.sdmujer.gov.co/servicios/puntos-de-atencion?id=683	
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS	http://www.bogota.gov.co/sdqs	Permanente
Correo electrónico	servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co	Permanente
Facebook	https://www.facebook.com/SDMUJER	Permanente
Twitter	https://twitter.com/securedistmujer	Permanente

¿CÓMO PRESENTAR SU DERECHO DE PETICIÓN?

• Su derecho de petición debe contar con la siguiente información:

- ✓ Nombre de la autoridad a la que se dirige.
- ✓ Objeto de la petición, escrito de manera clara y concreta.
- ✓ Descripción de las razones o justificación en que apoya su solicitud.
- ✓ Nombres y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.
- ✓ Datos de contacto como dirección, teléfono, correo electrónico, ciudad, domicilio o residencia.
- ✓ Firma del peticionario, cuando sea necesario (salvo que no sepa firmar se acepta huella).

En todo caso, aunque las PQRS no contengan todos estos datos la entidad debe radicarlas y dar oportuna respuesta.

DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Es una figura establecida en las Entidades Distritales mediante el Decreto Distrital 392 de 2015, quien propenderá por garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.

En cumplimiento de la disposición anteriormente mencionada, la Secretaría Distrital de la Mujer designó a la jefa de la Oficina Asesora Jurídica como Defensora de la Ciudadanía, mediante la Resolución Interna No. 0175 de 2016, quien tiene a su cargo incorporar y verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, comprobando la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía.

¿Cuál es su propósito?

Crear confianza en la ciudadanía, a través del mejoramiento de la calidad de los servicios y el fortalecimiento de las buenas relaciones.

Funciones de la Defensora de la Ciudadanía

- ✓ Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad.
- ✓ Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía.
- ✓ Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
- ✓ Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en la entidad.
- ✓ Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales e internas que rigen el desarrollo de los servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo a los diferentes requerimientos que le son presentados.

¿Quién es la Defensora de la Ciudadanía?

En la Secretaría Distrital de la Mujer, la Defensora de la Ciudadanía es la jefa de la Oficina Asesora Jurídica

¿Cuándo acudir?

Se puede acudir a la Defensora de la Ciudadanía, en caso de no ser resuelto de manera oportuna un servicio por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer, 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.

Información de contacto

Correo electrónico: defensoraciudadana@sdmujer.gov.co

Teléfono: 3169001 Ext. 1009

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

Horario de atención presencial: jueves de 2pm a 4:30pm.

Atención a través de correo electrónico: Permanente.

IMPORTANTE:

- Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención o cualquier otro medio idóneo aprobado por la Secretaría Distrital de la Mujer.
- Los servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer son **GRATUITOS** y NO requieren INTERMEDIARIOS.