



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE LA MUJER

CARTA DEL TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA 2016

SECRETARÍA DISTRITAL DE
LA MUJER

Es un organismo 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.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE LA MUJER

Apreciada ciudadanía,

En cumplimiento de los lineamientos constitucionales, Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”*, Decreto 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.”*, 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”*.

Por lo anterior, nuestro compromiso es garantizar una atención oportuna, cálida, amable, respetuosa, digna, humana, efectiva y confiable.

A continuación, se da a conocer los derechos y deberes de la ciudadanía, así como los medios de comunicación que la Secretaría Distrital de la Mujer tiene a su disposición.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

- ✓ A recibir información acerca de los Derechos priorizados en la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género.
- ✓ Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- ✓ A recibir información clara y veraz.
- ✓ A ser atendidas sus consultas y solicitudes y obtener respuesta oportuna y eficaz.
- ✓ A que sus peticiones, quejas y reclamos sean recibidos de forma amable.
- ✓ A tener información sobre el estado del servicio o información solicitada.
- ✓ A recibir un trato digno y respetuoso.
- ✓ A ser escuchadas y/o resueltas sus inquietudes.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE LA MUJER

DEBERES DE LA CIUDADANÍA

- ✓ Acatar las Leyes y la Constitución Política.
- ✓ Dar un trato respetuoso a 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.

CANAL	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Ventanilla Única de Correspondencia	Cra 32 A N° 29 – 58	Lunes a Viernes de 7am a 4:30pm
Presencial	Cra 32 A N° 29 – 58	Lunes a Viernes de 7am a 4:30pm
Telefónico	(571) 3169001 Ext. 1011 - 1052	Lunes a Viernes de 7am a 4:30pm
Buzón	Cra 32 A N° 29 – 58	Lunes a Viernes de 7am a 4:30pm
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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE LA MUJER

DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA

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

La Secretaría Distrital de la Mujer designó la Figura Defensora de la Ciudadanía mediante Resolución interna N° 222 de 2013 y modificada mediante Resolución interna N°026 de 2016 *“Por medio de la cual se modifica la Resolución N° 222 del 2 de agosto de 2013 “Por medio de la cual adopta la figura de la Defensora (or) de las ciudadanas y ciudadanos en la Secretaría Distrital de la Mujer, y se dictan otras disposiciones.”; quien deberá incorporar y verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, velar porque las ciudadanas y ciudadanos obtengan respuestas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas, reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.*

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

- ✓ Ser vocera (o) de las ciudadanas y ciudadanos usuarias (os) de la Secretaría Distrital de la Mujer para la protección de sus derechos.
- ✓ Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita los requerimientos individuales o colectivos, que presenten las ciudadanas y ciudadanos.
- ✓ Resolver las controversias generadas por las relaciones entre la Secretaría Distrital de la Mujer y sus usuarias o usuarios, por los servicios prestados en la Entidad.

Quién es la Defensora de la Ciudadanía

Jefa de la Oficina Asesora Jurídica

Cuando acudir

De no ser resuelto de manera oportuna un servicio por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer o en caso que la ciudadana o el ciudadano se sienta insatisfecha (o) con la respuesta que le ha sido entregada puede acudir a la Defensora de la Ciudadanía.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE LA MUJER

Información de contacto

Correo electrónico: defensoraciudadania@sdmujer.gov.co

Teléfono: 3169001 Ext. 1009

Atención presencial: Cra 32 A N° 29 – 58

Horario de atención: Jueves de 2pm a 5pm