

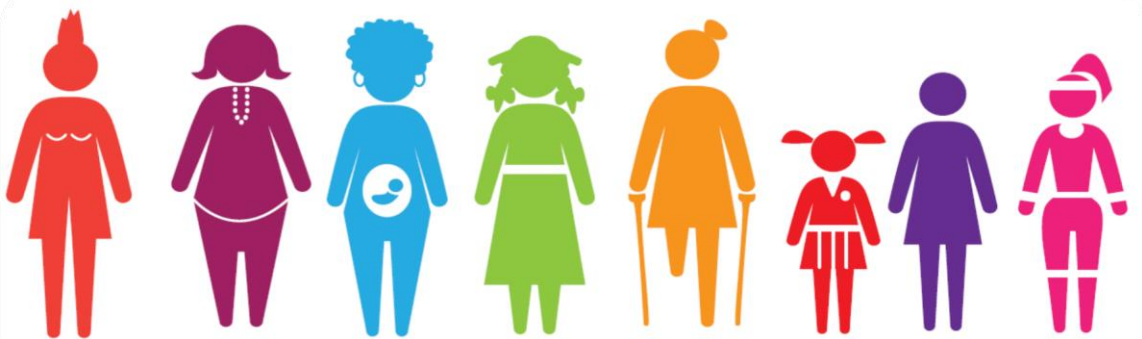


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE LA MUJER

## CARTA DEL TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA 2017

### 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.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE LA MUJER

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 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...”*, nuestro compromiso es garantizar una atención oportuna, cálida, amable, respetuosa, digna, humana, efectiva y confiable.

Por lo anterior, a continuación, se dan 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

- ✓ Recibir un trato respetuoso y digno.
- ✓ Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
- ✓ 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 a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.
- ✓ Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos o adultas mayores, así como personas en estado de indefensión.
- ✓ Los niños/as y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno. Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno.
- ✓ Exigir la confidencialidad de su información.
- ✓ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de las y los servidores públicos y de las y los particulares que cumplan funciones administrativas.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE LA MUJER

- ✓ Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.
- ✓ A recibir información acerca de los Derechos priorizados en la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género.
- ✓ A ser atendidas sus consultas y solicitudes y obtener respuesta oportuna y eficaz.
- ✓ A tener información sobre el estado del servicio o información solicitada.

## **DEBERES DE LA CIUDADANÍA**

- ✓ Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- ✓ Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.
- ✓ Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos y no hacer 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 los mismos.
- ✓ Tratar respetuosamente a las y los servidores públicos.
- ✓ Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- ✓ Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.
- ✓ Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE LA MUJER

## CANALES DE ATENCIÓN

Toda la ciudadanía en el territorio colombiano o en el exterior, puede acceder a información, orientación y trámites, a través de los canales de atención de nuestra entidad, sin embargo, la cobertura en la prestación de nuestros servicios es para habitantes de la ciudad de Bogotá.

A continuación relacionamos los canales de atención puestos a su disposición para la presentación de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

CANAL	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
<b>Ventanilla Única de Correspondencia</b>	Avenida El Dorado, calle 26 # 69 - 76 Torre 1 Piso 9 Edificio Elemento Código Postal 111071	Lunes a Viernes de 7am a 4:30pm
<b>Presencial</b>	Avenida El Dorado, calle 26 # 69 - 76 Torre 1 Piso 9 Edificio Elemento Código Postal 111071	Lunes a Viernes de 7am a 4:30pm
<b>Telefónico</b>	(571) 3169001 Ext. 1011 - 1052	Lunes a Viernes de 7am a 4:30pm
<b>Buzón</b>	Avenida El Dorado, calle 26 # 69 - 76 Torre 1 Piso 9 Edificio Elemento Código Postal 111071 y en las sedes de las Casa de Igualdad y Oportunidades que pueden ser consultadas en el siguiente link <a href="http://www.sdmujer.gov.co/servicios/puntos-de-atencion?id=683">http://www.sdmujer.gov.co/servicios/puntos-de-atencion?id=683</a>	Lunes a Viernes de 7am a 4:30pm
<b>Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS</b>	<a href="http://www.bogota.gov.co/sdqs">http://www.bogota.gov.co/sdqs</a>	Permanente
<b>Correo electrónico</b>	<a href="mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co">servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co</a>	Permanente
<b>Facebook</b>	<a href="https://www.facebook.com/SDMUJER">https://www.facebook.com/SDMUJER</a>	Permanente



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE LA MUJER

<b>Twitter</b>	<a href="https://twitter.com/secredistmujer">https://twitter.com/secredistmujer</a>	Permanente
----------------	---	------------

## 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 a la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica como Defensora de la Ciudadanía mediante Resolución Interna No. 175 de 2016, quien deberá incorporar y verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, verificando 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

- ✓ 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

La 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/el ciudadana/o 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](mailto:defensoraciudadania@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: Jueves de 2pm a 4:30pm

### RECUERDE:

- 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 - SDMujer.
- Los trámites y servicios de la SDMujer son **GRATUITOS** y NO requieren de INTERMEDIARIOS.
- Su derecho de petición debe contar con la siguiente información:
  - ✓ Nombre de la autoridad a la que se dirigen.
  - ✓ Objeto de la petición, escrito de manera clara y concreta.
  - ✓ Descripción de las razones en que se 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 y departamento de residencia.
  - ✓ Firma del peticionario, cuando sea necesario (salvo que no sepa firmar se acepta huella).