



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
Secretaría de la Mujer

# CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

Versión 1, marzo de 2020, Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a 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, así como la transversalización de los enfoques de derechos de las mujeres, de género y diferencial, en los planes, programas, proyectos y políticas públicas distritales, para la protección, garantía y materialización de los derechos humanos de las mujeres en las diferencias y diversidades que las constituyen, promoviendo su autonomía y el ejercicio pleno de su ciudadanía en el Distrito Capital

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 apoderado o intermediario.
- ✓ 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 reserva 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 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 de Colombia.
- ✓ 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.

## Deberes de la Ciudadanía

- ✓ Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- ✓ Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- ✓ Ejercer con responsabilidad sus derechos y, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- ✓ Tratar respetuosamente a las/os servidoras/es públicas/os y las/os particulares que cumplan funciones administrativas.

## Canales de Atención

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones se reciben en la Secretaría Distrital de la Mujer a través de los siguientes canales de atención.

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 Ext. 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 <a href="#">Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres (CIOM)</a>  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	<a href="mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co">servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co</a>	
 Virtual	Redes sociales	Facebook: <a href="#">@SDMUJER</a> Twitter: <a href="#">@secredistmujer</a>	
		Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: <a href="http://www.bogota.gov.co/sdqs">http://www.bogota.gov.co/sdqs</a>	Permanente
	App SuperCADE Virtual	Descárgala en <a href="#">IOS</a> o <a href="#">Google Play</a>	

## Defensora de la Ciudadanía

La Defensora 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 designó a la jefa de la Oficina Asesora Jurídica como Defensora de la Ciudadanía, a quien se puede acudir en caso de no ser resuelto de manera oportuna un servicio, 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.

Correo electrónico:  
[defensoraciudadana@sdmujer.gov.co](mailto: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