

DE TRATO DIGNO a la Ciudadanía

Desde la Secretaría Distrital de la Mujer lideramos, orientamos y coordinamos la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género, para garantizar sus derechos.

Nuestro compromiso es garantizar a la ciudadanía una atención oportuna, cálida, amable, respetuosa, digna, humana, efectiva, eficiente y confiable.

A continuación, presentamos los derechos y deberes de la ciudadanía y nuestros 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 una (un) apoderada(o) o intermediaria(o).
- 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 una limitación legal.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, según los plazos establecidos en la ley.
- Recibir atención especial y preferencial si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, cumpliendo el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- Solicitar la confidencialidad de su información.
- Solicitar el cumplimiento de las funciones de las/os servidoras/es públicas/os y contratistas.

Deberes de la ciudadanía

- Cumplir con la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de buena fe en sus solicitudes y actuaciones.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Tratar respetuosamente a las personas que brindan la atención.

Canales de atención para la recepción de peticiones

La ciudadanía podrá realizar PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias), solicitudes, denuncias y felicitaciones, a través de los siguientes canales:

Sede Central

- **Teléfonos:** (+57 601) 316 9001
- **Horario de atención en el canal telefónico y presencial:** lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. (jornada continua).
- **E-mail institucional:** servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co
- **E-mail notificaciones judiciales:** notificacionesjudiciales@sdmujer.gov.co
- **Dirección:** Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76 Edificio Elemento, Torre 1, Piso 9 - Bogotá D.C. Colombia
- **Código Postal:** 111071
- **Ventanilla de radicación de correspondencia:** Ventanilla Virtual de Radicación
- **Chat institucional de la SDMujer**

Líneas gratuitas

- **Línea Púrpura Bogotá** (+57) 018000112137 "Mujeres que escuchan mujeres" y WhatsApp: 300 755 1846
- **Línea 155** de orientación a mujeres víctimas de violencia
- **Línea 195** de información distrital

Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres - CIOM

- **Directorio de los puntos de atención:** www.sdmujer.gov.co/ciom/
- **Atención presencial:** lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
- **Atención telefónica:** lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

Casa de Todas

- **Directorio de los puntos de atención:** www.bit.ly/3Luh7Yb
- **Teléfonos:** (+57 601) 5557494 - (+57) 305 8162919
- **Atención telefónica:** lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- **Atención presencial:** lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- **Dirección:** Calle 24 No. 19a - 36, Barrio Samper Mendoza
- **Código postal:** 111411
- **E-mail:** casadetodas@sdmujer.gov.co

- Directorio de los puntos de acceso a orientación y asesoría jurídica (Estrategia Justicia de Género)

- **Horario de atención telefónico:** lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00

Casas de Justicia

- **Directorio de los puntos de atención:** www.bit.ly/3PvYqEM

Manzanas del cuidado

- www.manzanasdelcuidado.gov.co

Defensor(a) de la Ciudadanía

El (la) Defensor(a) de la Ciudadanía es quien se encarga de velar por la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía en las Entidades Distritales.

La Secretaría Distrital de la Mujer designó al (la) jefe(a) de la Oficina Asesora Jurídica en este cargo, a quien se puede acudir en caso de no recibir atención oportuna o se sienta insatisfecho(o) con el servicio prestado por la Entidad.

Correo electrónico: defensoraciudadana@sdmujer.gov.co

Teléfono: (+57 601) 316 9001 Ext. 1011 - 1052

Atención presencial: 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.