

DEL 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.



DEL TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

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, presencial y chat:
lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. (jornada continua).

Correo electrónico institucional:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

Correo electrónico 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:
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.

Ventanilla Virtual de Radicación:
<https://orfeo2.sdmujer.gov.co/orfeo.web/index/>

Chat institucional "Agente Virtual"

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

Defensor (a) de la Ciudadanía

La (el) Defensora (o) 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 a la (el) jefa (e) 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.

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:

Teléfonos:
(+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 27A No. 24 - 30

Código postal: 111311

Correo electrónico: 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 p.m.

Casas de Justicia

Directorio de los puntos de atención:
<https://scj.gov.co/atencion-ciudadano/casas-de-justicia>

Manzanas del cuidado
<https://sistemadecuidado.gov.co/>

