

# 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](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

**Correo electrónico notificaciones judiciales:** [notificacionesjudiciales@sdmujer.gov.co](mailto: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:** <http://orfeo.sdmujer.gov.co/orfeo.web/index/>

**Chat institucional de la Secretaría Distrital de la Mujer**  
**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

### Defensora (o) 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 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/](http://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](mailto: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:** [www.bit.ly/3PvYqEM](http://www.bit.ly/3PvYqEM)

### Manzanas del cuidado

[www.manzanasdelcuidado.gov.co](http://www.manzanasdelcuidado.gov.co)

