

SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Agosto
2016



UNA BOGOTÁ QUE GARANTIZA
LOS DERECHOS DE LAS MUJERES
ES UNA BOGOTÁ MEJOR PARA TODAS



SERVICIO A LA CIUDADANÍA

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."

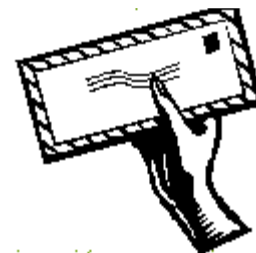
Es el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y de calidad a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad".



UNA BOGOTÁ QUE GARANTIZA
LOS DERECHOS DE LAS MUJERES
ES UNA BOGOTÁ MEJOR PARA TODAS



PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS CANALES



Desconcentración del SDQS en las áreas



UNA BOGOTÁ QUE GARANTIZA
LOS DERECHOS DE LAS MUJERES
ES UNA BOGOTÁ MEJOR PARA TODAS



Canal Presencial

Contacto Inicial: Partiendo de una imagen adecuada, tanto personal como del puesto de trabajo, damos la bienvenida a la ciudadana y/o ciudadano, nos identificándonos e ingresamos en el sistema los datos correspondientes.

Desarrollo: Se realizan las preguntas específicas sobre el tema para proceder a ofrecer la información requerida, utilizando un lenguaje correcto pero sencillo. Escuchar activamente sin interrupciones, utilizar lenguaje corporal assertivo, responder a las preguntas de la ciudadana(o) y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Finalización del servicio: Informar a la ciudadana o ciudadano sobre los pasos a seguir, revisar los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento



UNA BOGOTÁ QUE GARANTIZA
LOS DERECHOS DE LAS MUJERES
ES UNA BOGOTÁ MEJOR PARA TODAS



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODAS
SECRETARÍA ESPECIAL DE LA MUJER

ACCESO – SDQS



activista por los derechos humanos de la población LGBTI por más de 20 años y de los derechos de las mujeres, consultora en derechos sexuales y reproductivos, habla sobre la relevancia del matrimonio igualitario en Colombia y sobre la decisión de la Corte Constitucional que se dio a conocer el pasado jueves 7 de abril de 2016, donde se reconoce el derecho a la unión entre parejas del mismo sexo y ubica a Colombia en el listado de 23 países que han dado vía libre al matrimonio igualitario.

[Leer más](#)

Programación cineforos 9 de abril Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres

Publicado el Viernes, 08 Abril 2016 11:51
Voto: 229



En el marco de la conmemoración del 9 de abril "Día Nacional de la memoria y la solidaridad con víctimas del conflicto armado", la Secretaría Distrital de la Mujer en articulación con la Cinemateca Distrital, proyectará cuatro cortometrajes y realizará cineforos en las Casas de Igualdad de Oportunidades:

[Leer más](#)

Cierre de la tercera edición de la Escuela de Formación Política: por el derecho de las mujeres a gobernar Bogotá

Publicado el Miércoles, 06 Abril 2016 15:44
Voto: 104



Desconcentración SDQS en la Sdmujer

Secretaría Distrital de la Mujer

- Inicio
- Nuestra entidad
- Servicios
- Atención a la Ciudadanía
- Sector Mujer

Si te hicieron una oferta de estudio, trabajo o matrimonio y terminas en prostitución forzada o si la ejerces y te cambian las condiciones negando tu libertad y autonomía. ¿Estás siendo víctima de trata de personas con fines de EXPLOTACIÓN SEXUAL?

¡Estás siendo víctima de trata de personas con fines de EXPLOTACIÓN SEXUAL!

Infórmate
018000112137
Línea Púrpura Distrital

LA TRATA DE PERSONAS ES UN DELITO
Por una vida libre de violencias para las mujeres

UNODC
Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito

Avanzan las mujeres

Observatorio de Mujeres y Equidad de Género

Acceso a la Justicia y Eliminación de las Violencias

Casas de Igualdad de Oportunidades

Espacios de Participación

- Carta del trabajo digno a la ciudadanía
- Defensora de la Ciudadanía
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
- Ventanilla Única de Correspondencia
- Preguntas frecuentes
- Tips
- Manual de atención a la ciudadanía
- Peticiones, Quejas y Reclamos
- Portal de Servicios
- Informes de Atención a la Ciudadanía
- Respuesta a Comunicaciones anónimas
- Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía



UNA BOGOTÁ QUE GARANTIZA
LOS DERECHOS DE LAS MUJERES
ES UNA BOGOTÁ MEJOR PARA TODAS



BUZON DE SUGERENCIAS

Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las sugerencias, quejas y reclamaciones de las(los) ciudadanas/os sobre el funcionamiento de los servicios que presta la SDMujer. Se convierte en uno de los insumos y requerimientos para el mejoramiento continuo.

Los buzones de sugerencias se encuentran ubicados en un lugar de fácil acceso en la entrada de la sede central, en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres., en las Casas Refugio, en las Casas de Todas y en la Casa de Acogida.

En las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres y las Casas de Todas, los buzones se abrirán, en presencia de dos (2) servidoras(es)) públicas(os y de la Persona de Vigilancia y Seguridad, se extraerán los documentos.

se levanta el acta, en la que se debe hacer constar el número de requerimientos encontradas dentro del mismo, así como una relación de los asuntos planteados en cada una de ellas.



UNA BOGOTÁ QUE GARANTIZA
LOS DERECHOS DE LAS MUJERES
ES UNA BOGOTÁ MEJOR PARA TODAS



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 la Figura Defensora de la Ciudadanía; quien deberá incorporar y verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, velar porque las ciudadanas y ciudadanos obtengan respuestas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas, reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.

Defensora de la Ciudadanía en la Sdmujer - Jefa de la Oficina Asesora Jurídica - Jennifer Bermúdez Dussan

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 ciudadana o el ciudadano se sienta insatisfecha (o) con la respuesta que le ha sido entregada puede acudir a la Defensora de la Ciudadanía

Información de contacto

Correo electrónico: defensoraciudadania@sdmujer.gov.co

Teléfono: 3169001 Ext. 1009

Atención presencial: Cra 32 A N° 29 – 58



UNA BOGOTÁ QUE GARANTIZA
LOS DERECHOS DE LAS MUJERES
ES UNA BOGOTÁ MEJOR PARA TODAS



CONSULTA

CUANDO UNA PERSONA SOLICITA ANTE LAS AUTORIDADES QUE EXPRESEN SU OPINIÓN, SU CONCEPTO O DICTAMEN SOBRE DETERMINADA MATERIA RELACIONADA CON SUS FUNCIONES O CON SITUACIONES DE SU COMPETENCIA.

EL ORGANISMO TIENE UN PLAZO DE 30 DÍAS HÁBILES PARA RESOLVER LA CONSULTA.

QUEJA

ES LA MANIFESTACIÓN DE PROTESTA, CENSURA, DESCONTENTO O INCONFORMIDAD QUE FORMULA UNA PERSONA EN RELACIÓN A LA CONDUCTA IRREGULAR REALIZADA POR UNO O VARIOS SERVIDORES PÚBLICOS EN DESARROLLO DE SUS FUNCIONES.

RECLAMO

ES LA MANIFESTACIÓN YA SEA POR MOTIVO GENERAL O PARTICULAR, REFERENTE A LA PRESTACIÓN INDEBIDA DE UN SERVICIO O A LA NO ATENCIÓN OPORTUNA DE UNA SOLICITUD.

SUGERENCIA

ES UNA PROPUESTA QUE SE PRESENTA PARA INCIDIR O MEJORAR UN PROCESO CUYO OBJETO ESTÁ RELACIONADO CON LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO O EL CUMPLIMIENTO DE UNA FUNCIÓN PÚBLICA.



UNA BOGOTÁ QUE GARANTIZA
LOS DERECHOS DE LAS MUJERES
ES UNA BOGOTÁ MEJOR PARA TODAS



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

•Derecho de Petición de interés general O particular

Es la solicitud que una persona o una comunidad hace para que se le preste un servicio que corresponda a las funciones de la entidad, con el fin de solventar necesidades de tipo comunitario. El organismo tiene un plazo de **15 días** hábiles para resolver la petición.

Petición de Información

Cuando una persona solicita ante las autoridades el acceso a información, para el conocimiento de una actuación en un acto concreto y determinado por parte de estas.

El organismo tiene un plazo de 10 días hábiles para resolver la petición.



UNA BOGOTÁ QUE GARANTIZA
LOS DERECHOS DE LAS MUJERES
ES UNA BOGOTÁ MEJOR PARA TODAS



TIPS

- Recuerde cuando a su correo electrónico llegue petición, queja, reclamo o sugerencia deberá remitirlo de manera inmediata al correo de servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co, a fin de que la Subsecretaria de Gestión Corporativa – Atención a la ciudadanía lo registre al SDQS y asigne al área competente.
- Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en los plazos señalados, se debe informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá o dará respuesta que no puede ser superior al término inicial e informar a la Subsecretaria de Gestión Corporativa – Atención a la ciudadanía
- Si una vez radicada y repartida la petición a una dependencia, se observa que no es la Sdmujer la entidad obligada para atenderla, se hará remisión al organismo competente dentro del término máximo de Cinco (5) días. En todo caso, en el mismo término, se responderá al peticionario indicando la falta de competencia para resolver y la entidad a la cual se ha dado traslado.



UNA BOGOTÁ QUE GARANTIZA
LOS DERECHOS DE LAS MUJERES
ES UNA BOGOTÁ MEJOR PARA TODAS



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS INCUMPLIMIENTO



Cuando el Derecho de Petición no es resuelto en los términos establecidos o no se fija un plazo adicional se está violando el Derecho de Petición.

Por tratarse de un derecho fundamental se puede pedir su protección presentando una acción de *tutela* ante cualquier juez.

La falta de atención a las peticiones, y la de los términos para resolver o contestar, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes Art. 7 C.C.A. Y ley 734 de 2002.



UNA BOGOTÁ QUE GARANTIZA
LOS DERECHOS DE LAS MUJERES
ES UNA BOGOTÁ MEJOR PARA TODAS

