

Bogotá D.C. diciembre 09 de 2014

Doctora

**MARTHA LUCÍA ZAMORA ÁVILA**

Secretaria General

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Carrera. 8 No. 10 – 65

Código Postal: 111711

Teléfono: 3813000

**Asunto:** Reporte de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Respetada doctora Martha Lucía.

En cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3° del artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010 que establece: “(...) *El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada Entidad (...)*”, en concordancia con lo señalado en la ley 1474 de 2011, que dispone “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*” y los artículos 73 y 76 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, me permito relacionar los requerimientos tramitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, por tipo, medios y comportamiento estadístico atendidos durante el mes de noviembre de la presente anualidad:

#### **TIPO DE SOLICITUD.**

En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010 “*Por el cual se establecen lineamientos para presentar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y organismos del distrito capital.*”, me permito relacionar el comportamiento estadístico de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que ha recibido la Entidad en el mes de noviembre de 2014.

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) y/o [contactenos@sdmujer.gov.co](mailto:contactenos@sdmujer.gov.co)

**BOGOTÁ**  
**HUMANA**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

TIPO DE SOLICITUD		
Descripción	Cantidad	Participación Porcentual (%)
Petición de Interés General	9	6,25%
Petición de Interés Particular	23	15,97%
Solicitud de Información	85	59,03%
Queja	10	6,94%
Reclamo	1	0,69%
Sugerencias	12	8,33%
Felicitaciones	4	2,78%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100,00%</b>



El 59.03% corresponde a las solicitudes de información respecto a temas de asesoría socio-jurídica, asesoría psicosocial, violencia intrafamiliar, nuestros proyectos y metas, solicitudes de información académicas y empleo.

El 15.97% corresponde a peticiones de interés particular asociadas a violencia psicológica, requerimientos de información, mujeres cabeza de hogar, violencia contra las mujeres, solicitudes de empleo e investigaciones de estudiantes universitarios.

Las peticiones de interés general comprenden un 6.25% que hace referencia a solicitudes de información de Entidades del Distrito y agendas informativas, información acerca del Consejo Consultivo de Mujeres y los programas, proyectos y cumplimiento de metas por parte del Concejo de Bogotá; de igual manera, se hace relación del 6.94% respecto a las quejas relacionadas con falta de

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) y/o [contactenos@sdmujer.gov.co](mailto:contactenos@sdmujer.gov.co)

**BOGOTÁ**  
**HUMANA**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

orientación en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres y los cursos que allí ofrecen, quejas durante la jornada de donación aféresis y maltrato a mujeres.

No obstante, cabe resaltar las felicitaciones registradas con respecto a la atención brindada en la Sede Principal y las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres en un porcentaje de 2.78% y las sugerencias realizadas a las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres en un 8.33% sobre apertura de más cursos y modificación de los horarios de los mismos que se dictan en la actualidad, acceso a internet gratuito y más capacitaciones de las TIC. Por último el 0.69% corresponde a un reclamo por un requirente el cual fue cerrado por esta Entidad toda vez que se trasladó por competencia a Transmilenio para su respectivo trámite y respuesta.

### MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

De conformidad con el diseño e implementación de mecanismos de interacción efectiva entre las dependencias de la Entidad y las (os) peticionarias (os), y con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos, además de garantizar, facilitar y promover la participación de las (os) ciudadanas (os) y las organizaciones sociales en la gestión administrativa y contractual, para que realicen control social en los términos del artículo 66 de la Ley 80 de 1993, se presenta a continuación la relación de la participación porcentual de los Medios de Comunicación establecidos en la Secretaría Distrital de la Mujer, a saber:

MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
Descripción	Cantidad	Participación porcentual (%)
Buzón de Sugerencias	17	11,81%
Canal Presencial	20	13,89%
Facebook	5	3,47%
Twitter	1	0,69%
Canal Telefónico	28	19,44%
Ventanilla única de Correspondencia	22	15,28%
Correos Institucionales	32	22,22%
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	19	13,19%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100,00%</b>

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

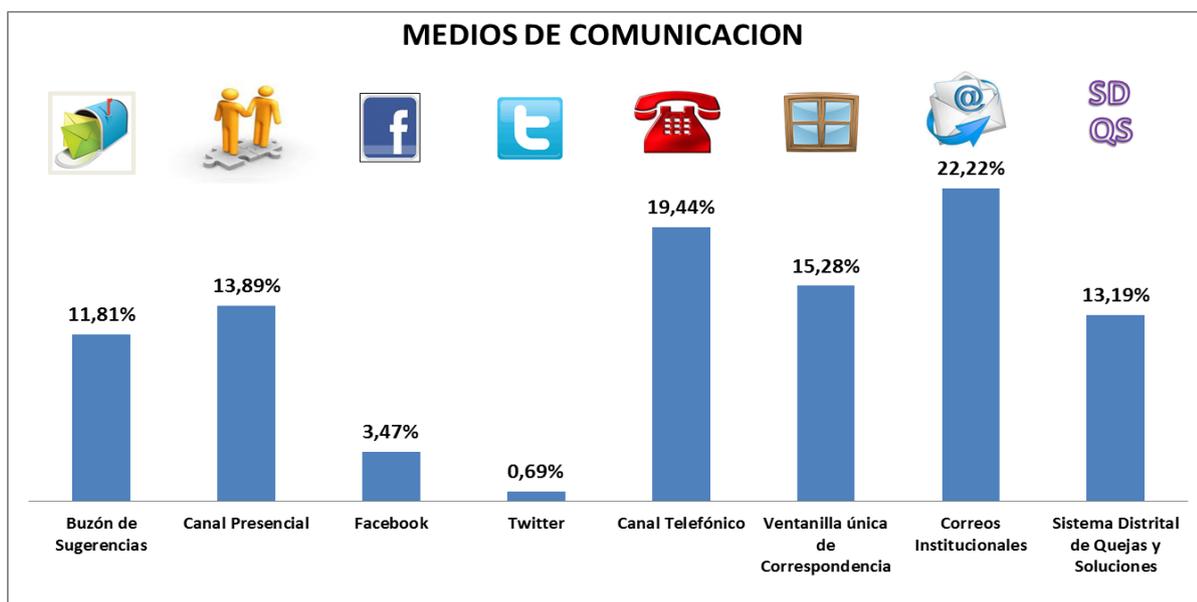
PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) y/o [contactenos@sdmujer.gov.co](mailto:contactenos@sdmujer.gov.co)

**BOGOTÁ**  
**HUMANA**



En el mes de noviembre de 2014 el canal de comunicación por el cual se registró un mayor número de peticiones fue por medio de los correos institucionales con un total de 32 peticiones de interés particular y solicitudes de información equivalente al 22.22% del total de los registros.

Por medio del canal telefónico se atendieron 28 llamadas de la ciudadanía las cuales fueron clasificadas como solicitud de información de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, orientación psicosocial y socio-jurídica, solicitudes de empleo y misionalidad de la Entidad, que comprende el 19.44% del total de los requerimientos.

Se recibieron por medio de la ventanilla única de correspondencia 22 peticiones de interés general o particular y solicitudes de información con un 15.28%.

El 13.89% corresponde a la atención brindada a 20 personas por medio del canal presencial en la cual se realizaron consultas acerca de la misionalidad de la Entidad, solicitudes de empleo, asesoría psicosocial y asesoría socio-jurídica.

Se recibieron 17 peticiones por medio del buzón de sugerencias mediante el formato AC-FO-01 Presentación de Peticiones, Quejas y Reclamos, equivalente al 11.81% clasificado como sugerencias acerca de los cursos ofrecidos en las Casas de Igualdad para las Mujeres y felicitaciones por la prestación del servicio de la Entidad.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

En las redes sociales de Facebook y twitter se tiene una participación porcentual del 3.47% y 0.69% respectivamente, equivalente a solicitud de información con respecto a la misionalidad de la SDMujer, programas y planes de desarrollo, política pública de mujeres y puntos de atención.

Mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS fueron registradas 19 peticiones correspondientes a derechos de petición de interés general o particular, solicitud de información, quejas y sugerencias con una participación porcentual del 13.19% relacionadas a continuación:

No. Petición	Fecha de Ingreso	Tipo de Solicitud	Remitente	Observaciones	Fecha Salida	Estado
349042014	24/10/2014	Petición en interés particular	HILDA CONSUELO ANTOLINEZ RUIZ	Correo electrónico	13/11/2014	Cerrado
404462014	04/11/2014	Queja	GLADYS MARIA CADENA		14/11/2014	Cerrado
404522014	04/11/2014	Queja	MARLENY ZABALA		14/11/2014	Cerrado
406912014	05/11/2014	Queja	IRMA PEÑUELA		26/11/2014	Cerrado
406962014	05/11/2014	Queja	ANÓNIMO		20/11/2014	Cerrado
407182014	05/11/2014	Sugerencia	ROCIO JANNETH VIGOYA FUQUENE		25/11/2014	Cerrado
407482014	05/11/2014	Sugerencia	ARACELY SN		25/11/2014	Cerrado
410652014	05/11/2014	Petición de información y/o copias por particulares	DAISSY ÑUSTES		28/11/2014	Cerrado
416932014	06/11/2014	Petición en interés particular	LAURA GUZMAN BARBOSA		20/11/2014	Cerrado
397752014	04/11/2014	Petición de información y/o copias por particulares	PAOLA PACHECO	Correo electrónico	04/11/2014	Cerrado
464562014	14/11/2014	Petición en interés particular	Johanna Alexandra Reina Barreto	Datos desagregados que se tengan para la ciudad de Bogotá - Procesos, programas y proyectos	01/12/2014	Cerrado
469032014	19/11/2014	Queja	ANÓNIMO		26/11/2014	Cerrado
517942014	25/11/2014	Petición de información y/o copias por particulares	Adriana Constanza Daza Cruz		03/12/2014	Cerrado
535002014	28/11/2014	Petición en interés general	ANÓNIMO			Pendiente

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) y/o [contactenos@sdmujer.gov.co](mailto:contactenos@sdmujer.gov.co)

**BOGOTÁ**  
**HUMANA**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

No. Petición	Fecha de Ingreso	Tipo de Solicitud	Remitente	Observaciones	Fecha Salida	Estado
526342014	26/11/2014	Queja	ANÓNIMO			Pendiente
453012014	12/11/2014	Queja	Gloria Duque López		14/11/2014	Cerrado Traslado
492292014	19/11/2014	Reclamo	Paola Hernández González		20/11/2014	Cerrado Traslado
471302014	14/11/2014	Petición en interés particular	Rosalba Gómez Vásquez		19/11/2014	Cerrado Traslado
490572014	19/11/2014	Petición en interés general	María Rosalba Gómez		19/11/2014	Cerrado Traslado

Por lo expuesto, se puede evidenciar que los medios más utilizados por la ciudadanía para presentar sus requerimientos son los correos institucionales, seguido del canal telefónico y el canal presencial.

### ESTADO DE PETICIONES.

Para la Secretaría Distrital de la Mujer es importante el reconocimiento dentro de la Entidad del proceso de Atención a la Ciudadanía por medio del cual se tramita el seguimiento y control a las quejas, peticiones, reclamos y solicitudes allegadas a la entidad por medio del SDQS y los demás canales de atención, con el fin de concientizar a todos las (os) servidoras (es) públicas (os) sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión y garantizar a la ciudadanía la oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido; por consiguiente se presenta el estado de las solicitudes con su participación porcentual.

ESTADO DE SOLICITUD		
Estado	Cantidad	Participación porcentual (%)
Cerrado	133	92,36%
Pendiente	7	4,86%
Traslado	4	2,78%
Ampliación	-	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100,00%</b>

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

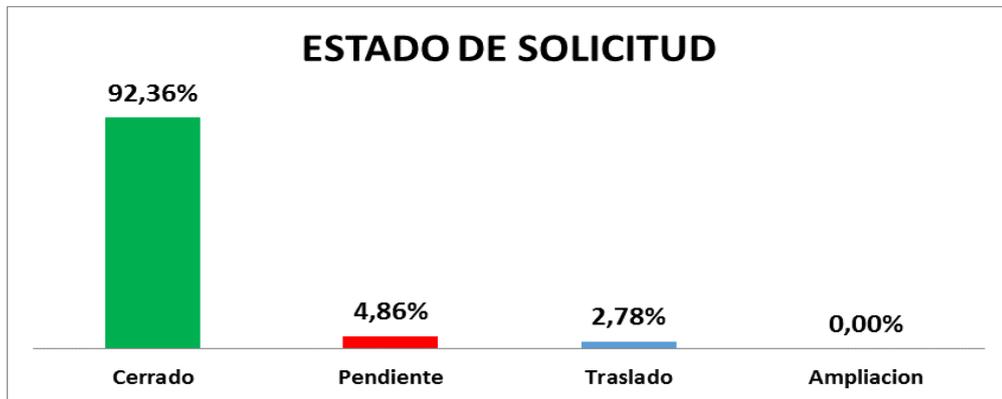
[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) y/o [contactenos@sdmujer.gov.co](mailto:contactenos@sdmujer.gov.co)

**BOGOTÁ**  
**HUMANA**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



Cabe resaltar que el 92.36% de los estados de las solicitudes se encuentran cerradas por lo que se ha dado respuesta a 133 peticiones de 144 en el mes de noviembre, y el 2.78% correspondiente a traslado han sido solucionadas enviando comunicación oficial a la Entidad de competencia y al requirente. Se puede concluir que aproximadamente existe un 93% de efectividad en el momento de atender los requerimientos de la Ciudadanía.

Así mismo, a corte del 30 de noviembre de la presente anualidad, se encuentra pendiente por dar respuesta el 4.86% de las peticiones allegadas a la Entidad mediante el SDQS y la ventanilla única de correspondencia, las cuales están dentro de los términos señalados en la Ley 1437 de 2011 “*Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.*”

#### MEDIOS COMUNICACIÓN – HISTÓRICO.

A continuación, se presenta un histórico de los medios de comunicación usados en la Secretaría Distrital de la Mujer para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN - HISTORICO												
Descripción	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL
Buzón de Sugerencias	3		5		4	4	3	2	4	9	17	34
Canal Presencial	115	89	37	56	38	19	36	15	46	42	20	476
Facebook					2	8	4	6	4	8	5	32
Twitter						4	2	4	3	3	1	16

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) y/o [contactenos@sdmujer.gov.co](mailto:contactenos@sdmujer.gov.co)

**BOGOTÁ**  
HUMANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

MEDIOS DE COMUNICACIÓN - HISTORICO												
Descripción	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL
Canal Telefónico	4	5	4	5	2	3	6	11	17	23	28	80
Ventanilla única de Correspondencia	25	8	9	35	21	15	16	13	11	45	22	178
Correos Institucionales	18	32	40	27	16	8	6	20	13	14	32	193
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	4	11	7	4	4	6	1	2	24	33	19	115
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>145</b>	<b>102</b>	<b>127</b>	<b>87</b>	<b>67</b>	<b>74</b>	<b>73</b>	<b>122</b>	<b>177</b>	<b>144</b>	<b>1.287</b>

### MEDIOS DE COMUNICACIÓN FRENTE A TIPO DE SOLICITUD.

De acuerdo a los medios de comunicación usados en la Secretaría Distrital de la Mujer, se presenta un histórico de los mismos con respecto al tipo de solicitud.

TIPO DE SOLICITUD VS MEDIO DE COMUNICACIÓN									
Descripción	Buzón de Sugerencias	Canal Presencial	Facebook	Twitter	Canal Telefónico	Ventanilla única de Correspondencia	Correos Institucionales	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	TOTAL
Petición de Interés General	-	-	-	-	-	7	-	2	9
Petición de Interés Particular	-	3	-	-	-	6	10	4	23
Solicitud de Información	3	17	5	-	28	8	21	3	85
Queja	-	-	-	1	-	1	1	7	10
Reclamo	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Sugerencias	10	-	-	-	-	-	-	2	12
Felicitaciones	4	-	-	-	-	-	-	-	4
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>32</b>	<b>19</b>	<b>144</b>

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) y/o [contactenos@sdmujer.gov.co](mailto:contactenos@sdmujer.gov.co)

**BOGOTÁ**  
**HUMANA**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

## DEPENDENCIAS A CARGO.

Dando alcance a la misionalidad de la Secretaría Distrital de la Mujer y con el fin de satisfacer las necesidades, requerimientos e inquietudes que manifieste la ciudadanía dando una respuesta clara, oportuna y eficaz se remiten las peticiones a las diferentes dependencias de la Entidad con el fin de dar respuesta en los términos definidos en la normatividad vigente.

Por lo anterior, se presenta una relación de las peticiones a cargo de las dependencias de la SDMujer con la respectiva participación porcentual en el mes de noviembre de la presente anualidad, a saber:

DEPENDENCIAS A CARGO		
Dependencia	Cantidad	Participación porcentual (%)
Despacho	13	9,03%
Of. Asesora Jurídica	2	1,39%
Of. Asesora de Planeación	1	0,69%
Of. de Control Interno	-	0,00%
Sub. Gestión Corporativa	41	28,47%
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	1	0,69%
Sub. Políticas de Igualdad	1	0,69%
Dir. Administrativa y Financiera	-	0,00%
Dir. Contratación	-	0,00%
Dir. Talento Humano	-	0,00%
Dir. Territorialización de Derechos	22	15,28%
Dir. Eliminación de Violencias	18	12,50%
Dir. Gestión del Conocimiento	8	5,56%
Dir. Derechos y diseño de Políticas	6	4,17%
Dir. Enfoque Diferencial	1	0,69%
CIO	26	18,06%
Otras	4	2,78%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100,00%</b>

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

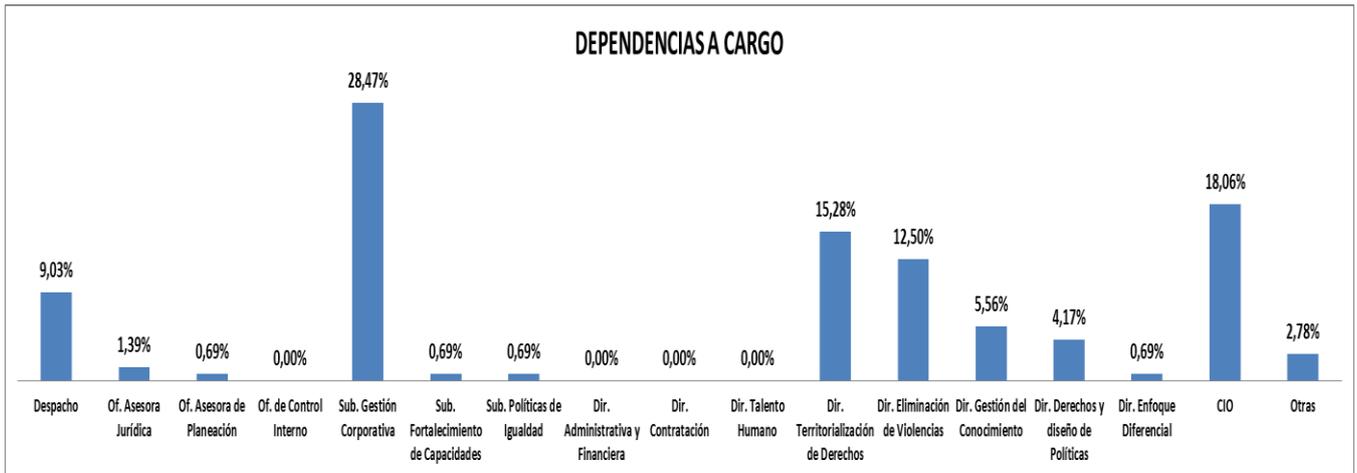
[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) y/o [contactenos@sdmujer.gov.co](mailto:contactenos@sdmujer.gov.co)

**BOGOTÁ**  
**HUMANA**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



Debido a que el SDQS está en un periodo de transición de la información, todas las asignaciones que ingresan por este canal, son asignadas a la Subsecretaría de Gestión Corporativa en cumplimiento a las funciones señaladas en el Decreto Distrital 428 de 2013 razón por la cual, esta dependencia es la encargada de dar reparto a las Dependencias de la Entidad con el fin de brindar una respuesta eficaz y oportuna en términos de coherencia, que comprende el 28.47% del total de los requerimientos. En temas de orientación psicosocial y socio-jurídica son remitidas a las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres presentando un comportamiento porcentual del 18.06% del total de las peticiones.

Por último es importante señalar, que la Entidad se encuentra aplicando continuamente las encuestas de evaluación de prestación de servicio en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, Casas Refugio y Sede Principal de la SDMujer, como mecanismo de control y seguimiento de los servicios que brinda esta Secretaría, las cuales se tabulan, se analizan y se envían los resultados trimestralmente a las directivas de la Entidad para la toma de decisiones.

De esta manera esperamos haber dado respuesta a su solicitud.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

**MARTHA LUCÍA SÁNCHEZ SEGURA**  
Secretaria Distrital de la Mujer

C.C: Adriana Córdoba Alvarado – Veedora Distrital – Carrera 24 No. 39-91. Código Postal: 111311. Teléfono: 3407666

Proyectó: Eileen Johanna Sanjuán Vega – Profesional Universitaria  
Revisó: Andrea Vargas Marín – Profesional Especializada  
Aprobó: Sandra Jaber Martínez – Jefa Oficina Asesora Jurídica (E)  
Sonia Sylvana Palomino Bellucci – Subsecretaria De Gestión Corporativa

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58  
Código Postal 111321  
PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) y/o [contactenos@sdmujer.gov.co](mailto:contactenos@sdmujer.gov.co)

**BOGOTÁ**  
**HUMANA**