

Bogotá D.C. noviembre 11 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 octubre 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.

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

atencionciudadania@sdmujer.gov.co y/o contactenos@sdmujer.gov.co

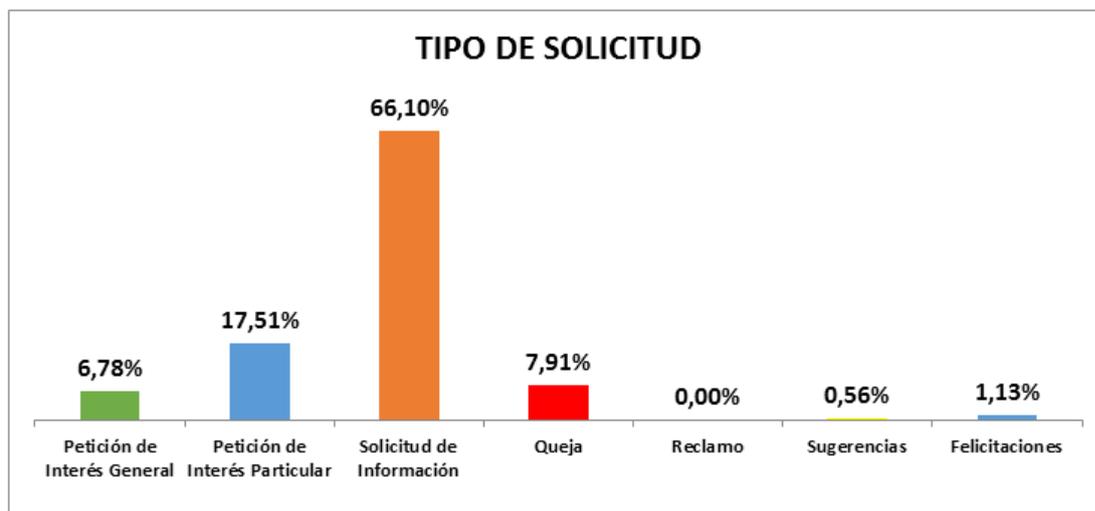
BOGOTÁ
HUMANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

TIPO DE SOLICITUD		
Descripción	Cantidad	Participación Porcentual (%)
Petición de Interés General	12	6,78%
Petición de Interés Particular	31	17,51%
Solicitud de Información	117	66,10%
Queja	14	7,91%
Reclamo	-	0,00%
Sugerencias	1	0,56%
Felicitaciones	2	1,13%
TOTAL	177	100,00%



El 66.10% 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 17.51% corresponde a peticiones de interés particular asociadas a violencia psicológica, requerimientos de información, mujeres cabeza de hogar e investigaciones de estudiantes universitarios.

Las peticiones de interés general comprenden un 6.78% que hace referencia a solicitudes de información de Entidades del Distrito y agendas informativas; de igual manera, se hace relación del 7.91% respecto a las quejas relacionadas con falta de orientación en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres y los cursos que allí ofrecen. No obstante, cabe resaltar las

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

BOGOTÁ
HUMANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

felicitaciones registradas con respecto a la atención brindada en la Sede Principal, en un porcentaje de 1.13%.

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.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
Descripción	Cantidad	Participación porcentual (%)
Buzón de Sugerencias	9	5,08%
Canal Presencial	42	23,73%
Facebook	8	4,52%
Twitter	3	1,69%
Canal Telefónico	23	12,99%
Ventanilla única de Correspondencia	45	25,42%
Correos Institucionales	14	7,91%
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	33	18,64%
TOTAL	177	100,00%

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

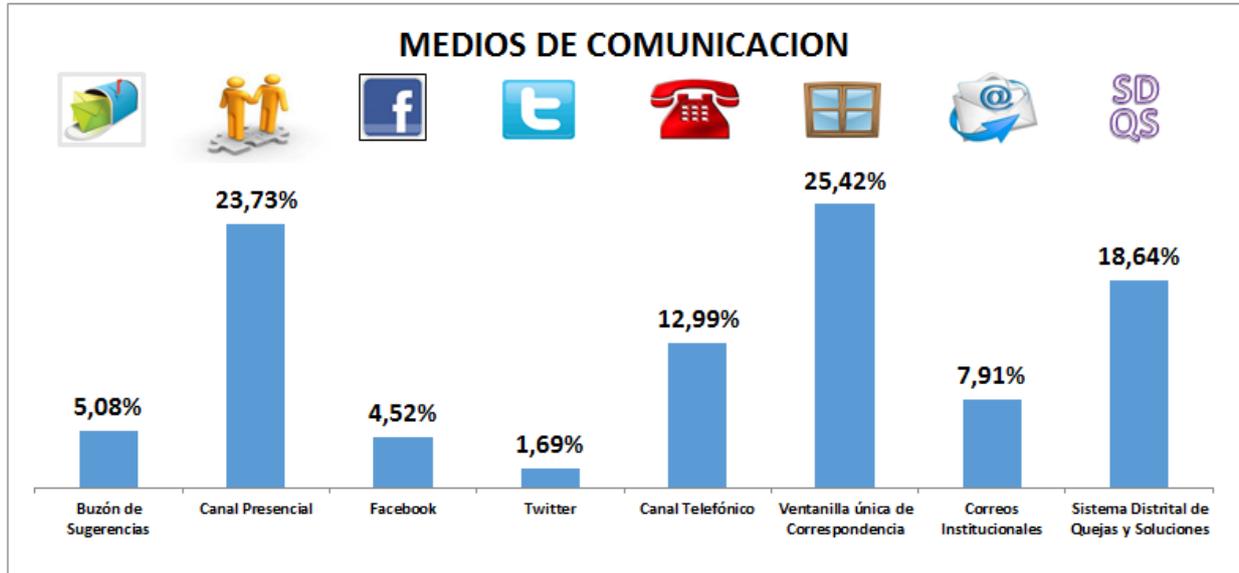
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
atencionciudadania@sdmujer.gov.co y/o contactenos@sdmujer.gov.co

BOGOTÁ
HUMANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



En el mes de octubre de 2014 el canal de comunicación por el cual se registró un mayor número de peticiones fue por la ventanilla única de correspondencia con un total de 45 peticiones de interés general o particular y solicitudes de información equivalente al 25.42% del total de los registros.

El 23.73% corresponde a la atención brindada a 42 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.

Por medio del canal telefónico se atendieron 23 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 12.99% del total de los requerimientos.

Se recibieron 14 peticiones por medio de los correos institucionales los cuales tienen una participación porcentual del 7.91% y se clasifican como solicitudes de información y orientación psicosocial y socio-jurídica.

Así mismo, ingresaron 9 requerimientos por medio del buzón de sugerencias mediante el formato AC-FO-01 Presentación de Peticiones, Quejas y Reclamos, que equivale al 5.08% de la participación porcentual correspondiente a solicitudes de información, quejas y felicitaciones.

En las redes sociales de Facebook y twitter se tiene una participación porcentual del 4.52% y 1.69% respectivamente, equivalente a solicitud de información con respecto a la misionalidad de la SD Mujer, programas y planes de desarrollo, política pública de mujeres y puntos de atención.

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

BOGOTÁ
HUMANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS fueron registradas 33 peticiones correspondientes a derechos de petición de interés general o particular, solicitud de información, quejas y sugerencias con una participación porcentual del 18.64% relacionadas a continuación:

No. Petición	Fecha Ingreso	Tipo Solicitud	Peticionaria (o)	Observaciones	Respuesta Consolidada	Estado
251472014	2014-10-08	Solicitud de Información	Nohora Obando Melo	Solicitud de Información	05/11/2014	Cerrado - Traslado
309102014	2014-10-18	Solicitud de Información	Iván Ernesto Fonseca	Solicitud de Información	06/11/2014	Cerrado - Traslado
214842014	2014-10-02	Petición de Interés General	Diana Paola Roa Franco	Derecho de Petición de Interés General	29/10/2014	Cerrado - Traslado
224512014	2014-10-03	Queja	Cristina Isabel Urueta	Queja	23/10/2014	Ampliación
235372014	2014-10-06	Petición de Interés Particular	Iván camilo Guerrero Aldana	Derecho de Petición de Interés Particular	23/10/2014	Cerrado
235812014	2014-10-06	Queja	María Esther Barrios Ramírez	Queja	22/10/2014	Cerrado
266412014	2014-10-10	Queja	Teresa de Jesús Quicazan Ballesteros	Queja	29/10/2014	Cerrado
266632014	2014-10-10	Queja	María del Carmen Loaiza	Queja	29/10/2014	Cerrado
266762014	2014-10-10	Queja	Magda Liliana Segura García	Queja	06/11/2014	Cerrado
266882014	2014-10-10	Queja	ANÓNIMO	Queja	30/11/2014	Cerrado
266962014	2014-10-10	Queja	Ana Cristina Narváez Ariza	Queja	30/11/2014	Cerrado
269632014	2014-10-10	Queja	María del Pilar Bonilla Bojaca	Queja	06/11/2014	Cerrado - Traslado
291902014	2014-10-15	Solicitud de Información	Adriana Torres Bermúdez	Solicitud de Información	06/11/2014	Cerrado
305052014	2014-10-17	Solicitud de Información	Viviana Paola Morales Castellanos	Solicitud de Información	04/11/2014	Cerrado

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

atencionciudadania@sdmujer.gov.co y/o contactenos@sdmujer.gov.co

BOGOTÁ
HUMANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

311362014	2014-10-20	Queja	Verónica Castros	Queja	31/10/2014	Cerrado - Traslado
324992014	2014-10-21	Solicitud de Información	Jasbleydy Ávila	Solicitud de Información	29/10/2014	Cerrado
325382014	2014-10-21	Solicitud de Información	Adriana Sophia Urquijo	Solicitud de Información	30/10/2014	Cerrado
328982014	2014-10-22	Queja	Senovia del Socorro Cardona Pedraza	Queja		Pendiente
329122014	2014-10-22	Petición de Interés Particular	Blanca María Alexandra Beltrán Pérez	Derecho de Petición de Interés Particular		Pendiente
335542014	2014-10-22	Solicitud de Información	Ana Lucia Jaramillo Sierra	Solicitud de Información		Pendiente
335622014	2014-10-22	Petición de Interés Particular	Dairis Cabrera Mendoza	Derecho de Petición de Interés Particular	23/10/2014	Ampliación
335892014	2014-10-22	Solicitud de Información	Francis Maribel García Jiménez	Solicitud de Información	06/11/2014	Cerrado
335922014	2014-10-22	Solicitud de Información	Juana Coromoto Fajardo Issele	Solicitud de Información	29/10/2014	Cerrado
356292014	2014-10-27	Petición de Interés General	ANÓNIMO	Derecho de Petición de Interés General	29/10/2014	Cerrado - Traslado
356612014	2014-10-27	Petición de Interés Particular	Lina Margarita Castillo Rodríguez	Derecho de Petición de Interés Particular	10/11/2014	Cerrado
356792014	2014-10-27	Solicitud de Información	Yina Paola Hernández Hernández	Solicitud de Información		Pendiente
356902014	2014-10-27	Petición de Interés Particular	Lilian Margarita SIN	Derecho de Petición de Interés Particular	06/11/2014	Cerrado
371412014	2014-10-29	Solicitud de Información	Maribel Peña	Solicitud de Información		Pendiente

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

atencionciudadania@sdmujer.gov.co y/o contactenos@sdmujer.gov.co

BOGOTÁ
HUMANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

371782014	2014-10-29	Petición de Interés Particular	Gloria Patricia Price Jaime	Derecho de Petición de Interés Particular	10/11/2014	Cerrado
298362014	2014-10-16	Petición de Interés Particular	Yeimy Johana González Mahecha	Derecho de Petición de Interés Particular	06/11/2014	Cerrado - Traslado
307672014	2014-10-17	Queja	Gina Milena Álvarez Bojaca	Queja	30/10/2014	Cerrado - Traslado
313582014	2014-10-20	Solicitud de Información	Ibeth Guauque Mora	Solicitud de Información	04/11/2014	Cerrado
313922014	2014-10-20	Petición de Interés Particular	Hendrika García Albarracín	Derecho de Petición de Interés Particular		Pendiente

Por lo expuesto, se puede evidenciar que los medios más utilizados por la ciudadanía para presentar sus requerimientos es la ventanilla única de correspondencia, seguido del canal presencial y el sistema distrital de quejas y soluciones.

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	154	87,01%
Pendiente	13	7,34%
Traslado	8	4,52%
Ampliación	2	1,13%
TOTAL	177	100,00%

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

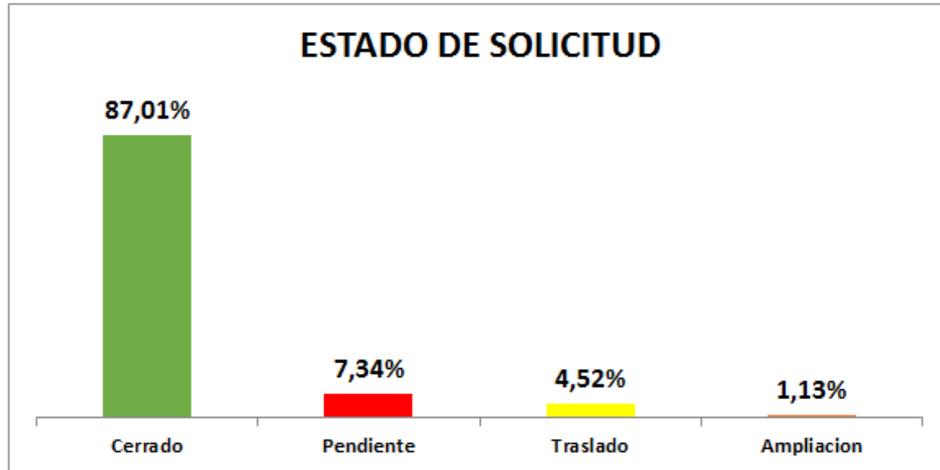
atencionciudadania@sdmujer.gov.co y/o contactenos@sdmujer.gov.co

BOGOTÁ
HUMANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



Cabe resaltar que el 87.01% de los estados de las solicitudes se encuentran cerradas por lo que se ha dado respuesta a 154 peticiones de 177 en el mes de octubre, y el 4.52% correspondiente a traslado han sido solucionadas enviando comunicación oficial a la Entidad de competencia y al requirente. Se puede concluir que aproximadamente existe un 92% de efectividad en el momento de atender los requerimientos de la Ciudadanía.

Así mismo, a corte del 31 de octubre de la presente anualidad, se encuentra pendiente por dar respuesta el 7.34% de las peticiones allegadas a la Entidad mediante el SDQS y el 1.13% por solicitud de ampliación, 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 – HISTORICO.

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	TOTAL
Buzón de Sugerencias	3		5		4	4	3	2	4	9	34
Canal Presencial	115	89	37	56	38	19	36	15	46	42	476
Facebook					2	8	4	6	4	8	32
Twitter						4	2	4	3	3	16
Canal Telefónico	4	5	4	5	2	3	6	11	17	23	80
Ventanilla única de Correspondencia	25	8	9	35	21	15	16	13	11	45	178
Correos Institucionales	18	32	40	27	16	8	6	20	13	14	193

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

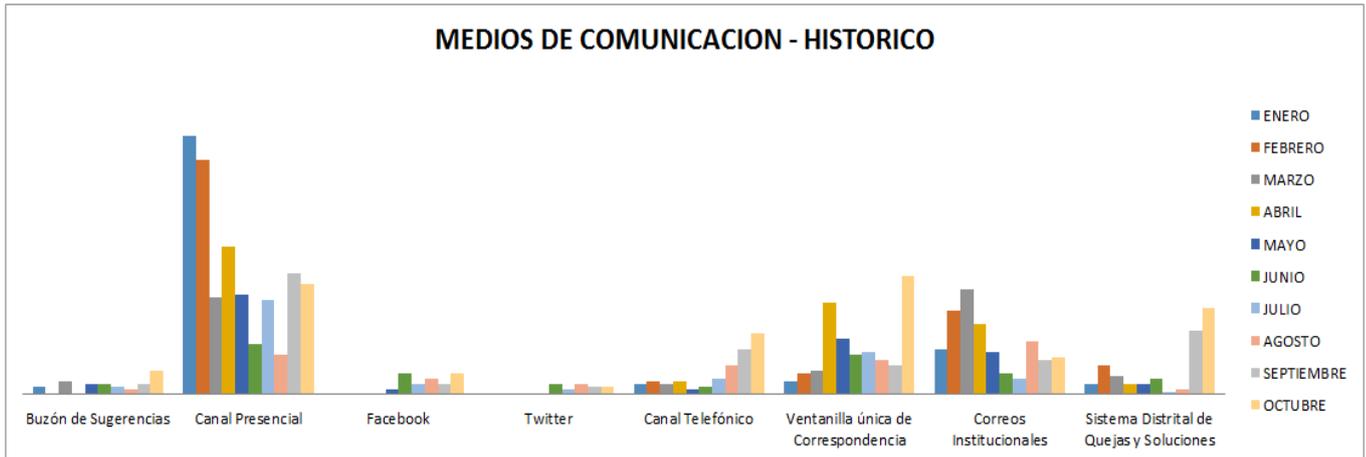
BOGOTÁ
HUMANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	4	11	7	4	4	6	1	2	24	33	96
TOTAL	169	145	102	127	87	67	74	73	122	177	1.143



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	-	-	-	-	-	10	-	2	12
Petición de Interés Particular	-	-	-	-	-	23	-	8	31
Solicitud de Información	7	42	8	3	23	8	14	12	117
Queja	-	-	-	-	-	3	-	11	14
Reclamo	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sugerencias	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Felicitaciones	2	-	-	-	-	-	-	-	2
TOTAL	9	42	8	3	23	45	14	33	177

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

atencionciudadania@sdmujer.gov.co y/o 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 octubre de la presente anualidad, a saber:

DEPENDENCIAS A CARGO		
Dependencia	Cantidad	Participación porcentual (%)
Despacho	26	14,69%
Of. Asesora Jurídica	5	2,82%
Of. Asesora de Planeación	2	1,13%
Of. de Control Interno	-	0,00%
Sub. Gestión Corporativa	48	27,12%
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	1	0,56%
Sub. Políticas de Igualdad	-	0,00%
Dir. Gestión Financiera Administrativa	-	0,00%
Dir. Contratación	-	0,00%
Dir. Talento Humano	1	0,56%
Dir. Territorialización de Derechos	16	9,04%
Dir. Eliminación de Violencias	18	10,17%
Dir. Gestión del Conocimiento	4	2,26%
Dir. Derechos y diseño de Políticas	3	1,69%
Dir. Enfoque Diferencial	4	2,26%
CIO	47	26,55%
Otras	2	1,13%
TOTAL	177	100,00%

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

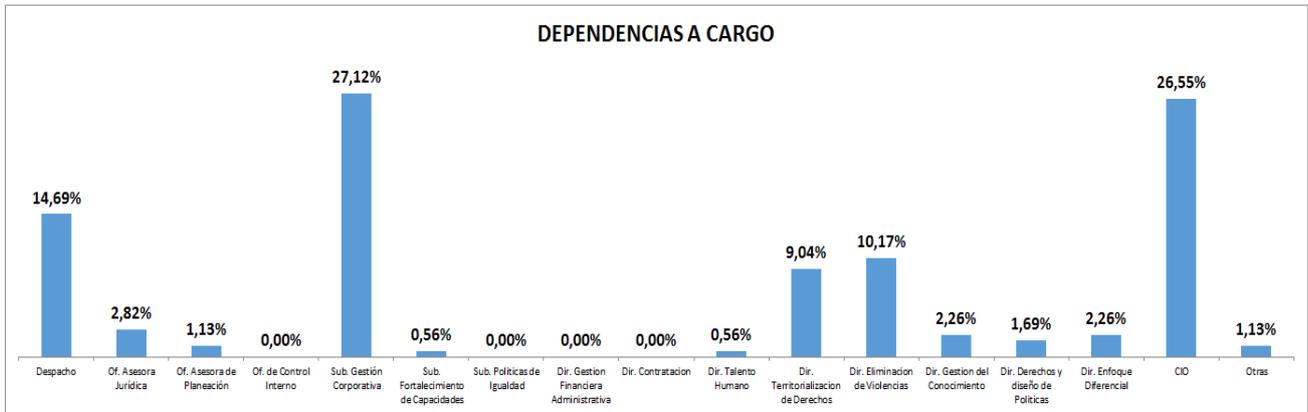
atencionciudadania@sdmujer.gov.co y/o contactenos@sdmujer.gov.co

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 cargadas a la Subsecretaría de Gestión Corporativa debido a que en relación a las funciones asignadas por el Decreto Distrital 428 de 2013 es la competente en el tema de Atención a la Ciudadanía y esta se encarga de dar reparto a las Dependencias de la Entidad con el fin de brindar una respuesta eficaz y oportuna en términos de coherencia. 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 26.55% del total de las peticiones y un 14.69% al Despacho.

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

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

BOGOTÁ
HUMANA