

Bogotá D.C. enero 30 de 2015

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 diciembre de 2014:

#### **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 registro de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que ha recibido la Entidad en el mes de diciembre 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)

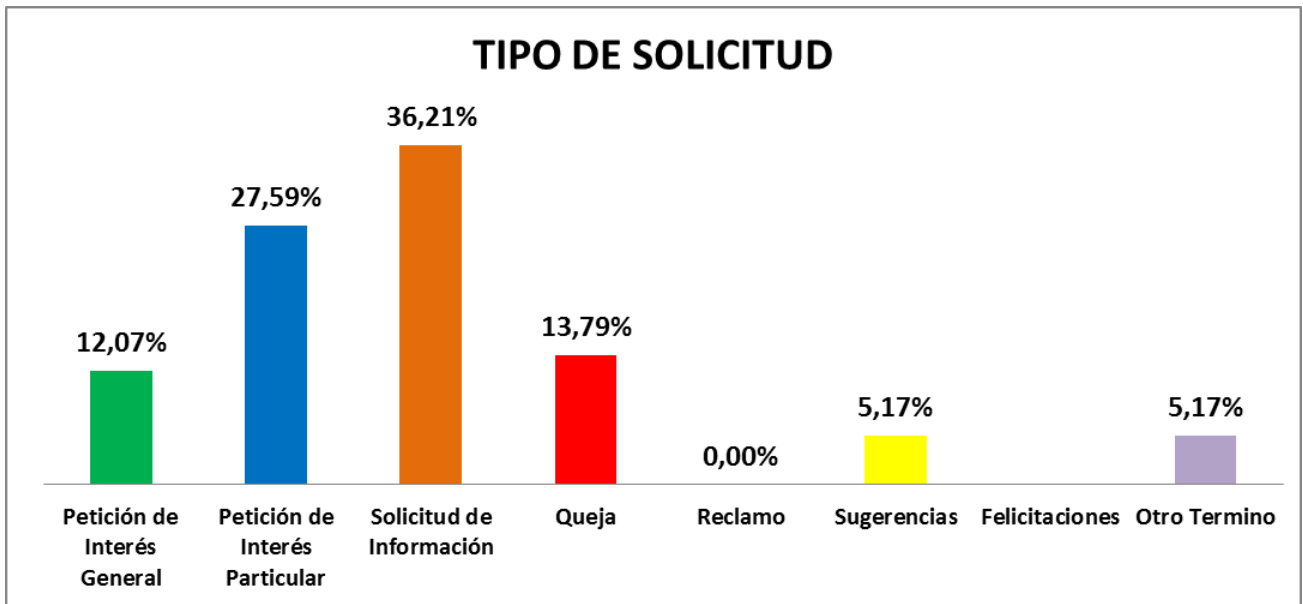
**BOGOTÁ**  
**HUMANA**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

TIPO DE SOLICITUD		
Descripción	Cantidad	Participación Porcentual (%)
Petición de Interés General	7	12,07%
Petición de Interés Particular	16	27,59%
Solicitud de Información	21	36,21%
Queja	8	13,79%
Reclamo	-	0,00%
Sugerencias	3	5,17%
Felicitaciones	-	
Otro Terminó	3	5,17%
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100,00%</b>



El 36.21% corresponde a las solicitudes de información respecto a temas de asesoría socio-jurídica, asesoría psicosocial, violencia intrafamiliar, nuestros proyectos y metas, solicitudes de información de otras Entidades del Distrito, académicas y empleo.

El 27.59% hace referencia a las peticiones de interés particular asociadas a violencia psicológica, requerimientos de información académica, mujeres cabeza de hogar, violencia contra las mujeres, solicitudes de empleo y consultas sobre programas y proyectos de la SDMujer.

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

De igual manera, se hace relación del 13.79% respecto a las quejas relacionadas con las Casas Refugio y maltrato a mujeres en los sistemas de transporte público de Bogotá D.C.

Las peticiones de interés general comprenden un 12.07% 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.

No obstante, es preciso señalar las sugerencias realizadas a las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres en un 5.17% sobre apertura de más cursos y la calidad del servicio. Por último, el valor porcentual registrado con el 5.17% corresponde a una prueba realizada por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano – Soporte Técnico del SDQS y traslados por no competencia de la SDMujer.

## 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	3	5,17%
Canal Presencial	4	6,90%
Facebook	5	8,62%
Twitter	-	0,00%
Canal Telefónico	5	8,62%
Ventanilla única de Correspondencia	19	32,76%
Correos Institucionales	9	15,52%
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	13	22,41%
<b>TOTAL</b>	<b>58</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)

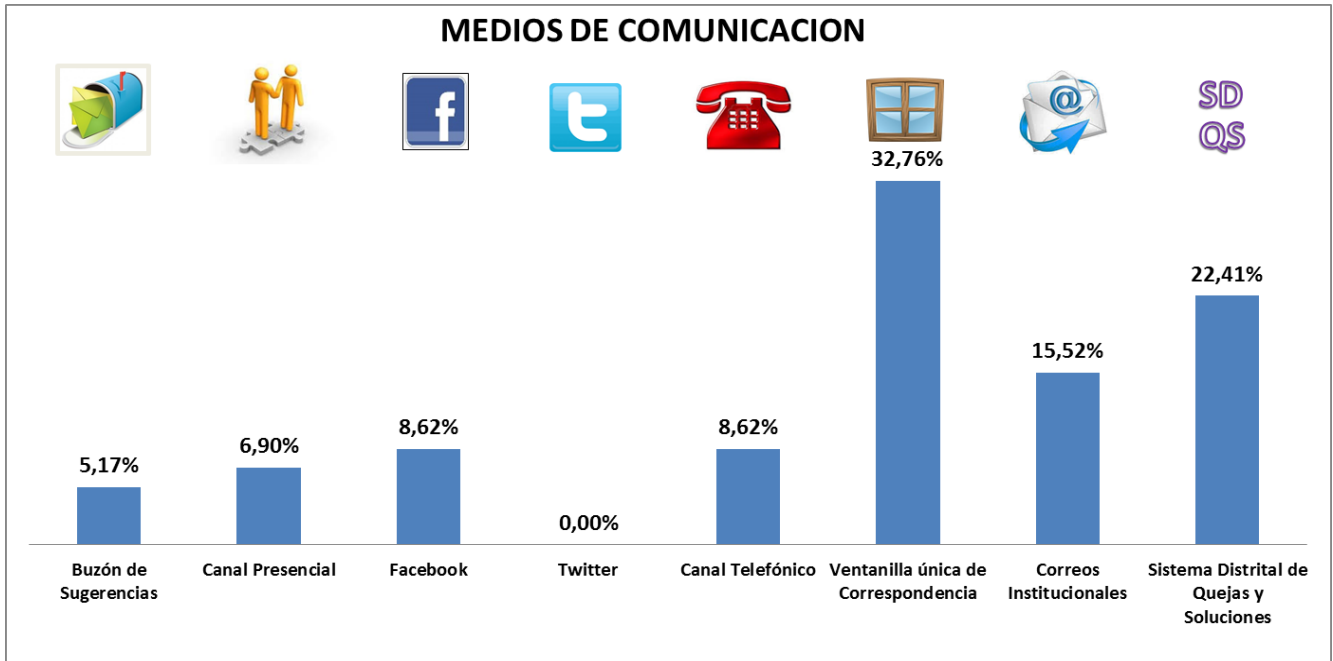
**BOGOTÁ**  
**HUMANA**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

## MEDIOS DE COMUNICACION



El canal de comunicación por el cual se registró un mayor número de peticiones en el mes de diciembre de 2014 fue por medio la ventanilla única de correspondencia con un total de 19 peticiones de interés general o particular y solicitudes de información equivalente al 32.76% del total de los registros.

Por medio de los correos institucionales se dio trámite a un total de 9 peticiones de información de interés particular, solicitudes de información sobre oferta laboral, asesoría psicosocial y asesoría socio-jurídica e investigaciones académicas correspondiente al 15.52%.

En las redes sociales como Facebook se tiene una participación porcentual del 8.62% equivalente a solicitud de información con respecto al vagón preferencial optativo para mujeres, maltrato y violencia contra las mujeres, solicitudes de empleo y pasantías. Así mismo, a través del canal telefónico se atendieron 5 llamadas de la ciudadanía las cuales fueron clasificadas como solicitud de información de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres y orientación psicosocial y socio-jurídica que comprende el 8.62% del total de los requerimientos.

El 6.90% corresponde a la atención brindada a 4 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 3 peticiones por medio del buzón de sugerencias mediante el formato AC-FO-01 Presentación de Peticiones, Quejas y Reclamos, equivalente al 5.17% clasificado como sugerencias por parte de las mujeres que asisten a los cursos ofrecidos en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres.

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

Mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS fueron registradas un total de 15 peticiones, de las cuales 13 peticiones fueron radicadas en la ventanilla única de correspondencia en el mes de diciembre de 2014 y 2 peticiones fueron radicadas en el mes de enero de 2015, correspondientes a derechos de petición de interés general o particular, solicitud de información, quejas y sugerencias con una participación porcentual del 22.41% relacionadas a continuación:

No. Petición	Fecha Ingreso	Tipo Solicitud	Peticionaria (o)	Observaciones	Respuesta Consolidada	Estado
582642014	04/12/2014	Solicitud de Información	Alba Patricia Cuellar Sánchez	Solicitud de Información	09/12/2014	Cerrado - Traslado
590482014	05/12/2014	Denuncia por actos de corrupción	ANÓNIMO	Denuncia por actos de corrupción	09/12/2014	Cerrado - Traslado
680072014	29/12/2014	Queja	ANÓNIMO	Asesoría Jurídica - Psicológica	05/01/2015	Cerrado
558872014	02/12/2014	Petición de Interés Particular	Glenis Prieto Gonzales	Embarazo en adolescentes	26/12/2014	Cerrado
570552014	09/12/2014	Queja	Luz Angie Herrera	Maltrato a Mujeres	11/12/2014	Cerrado
604872014	10/12/2014	Sugerencia	ANÓNIMO	Asesoría Jurídica – Psicológica	11/12/2014	Cerrado
609452014	11/12/2014	Queja	ANÓNIMO	Violencia en SITP	11/12/2014	Cerrado
610732014	11/12/2014	Queja	ANÓNIMO	Queja Transmilenio	12/12/2014	Cerrado - Traslado
625242014	15/12/2014	Queja	ANÓNIMO	Queja Alcaldía Local	16/12/2014	Cerrado - Traslado
629942014	19/12/2014	Solicitud de Información	ANÓNIMO	Solicitud de Información	20/01/2015	Cerrado
673672014	25/12/2014	Solicitud de Información	Sonia Paramo	Solicitud de Información	02/01/2015	Cerrado
677682014	26/12/2014	Queja	Martha Isabel Cristancho Urazan	Casa Refugio	20/01/2015	Cerrado

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 Ingreso	Tipo Solicitud	Peticionaria (o)	Observaciones	Respuesta Consolidada	Estado
681772014	29/12/2014	Sugerencia	Dorahanyi Nuñez Tobón	Violencia contra la Mujer	02/01/2015	Cerrado
586032014	10/12/2014	Otro término	Camilo Andrés Ospina Farias	Prueba SDQS	11/12/2014	Cerrado
647682014	18/12/2014	Queja	Lucero Santamaría Ortiz	Asesoría Jurídica - Psicológica	18/12/2014	Cerrado

Por lo expuesto, se puede evidenciar que en el registro de las peticiones que ingresaron por el SDQS reflejan el valor porcentual correspondiente a 13 peticiones debido a que se toma la fecha de radicación en la ventanilla única de correspondencia como inicio de términos con el fin de darle respuesta a los requerimientos de la ciudadanía.

Así las cosas, se puede ratificar que los medios más utilizados por la ciudadanía para presentar sus requerimientos son la ventanilla única de correspondencia, el SDQS y los correos institucionales.

## 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	54	93,10%
Pendiente	-	0,00%
Traslado	4	6,90%
Ampliación	-	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>58</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)

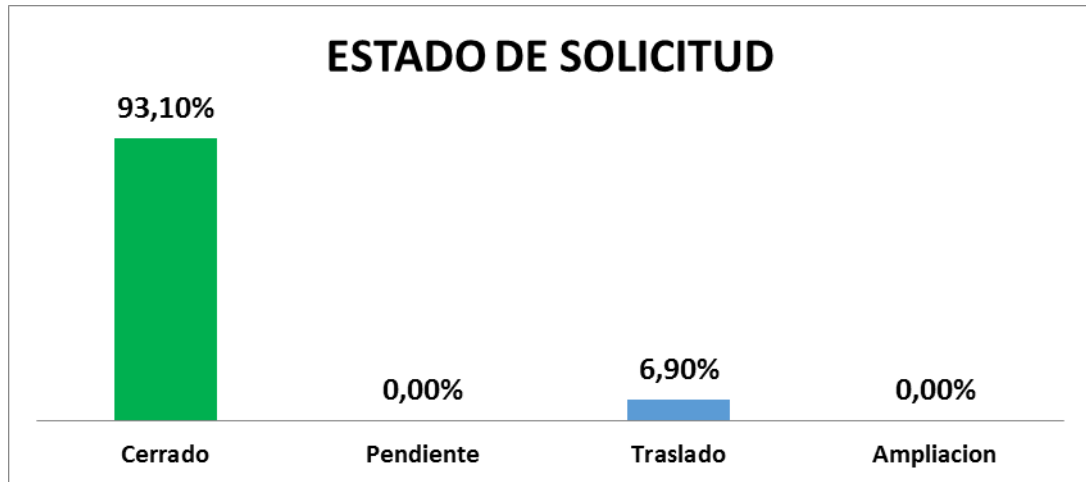
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) y/o [contactenos@sdmujer.gov.co](mailto:contactenos@sdmujer.gov.co)

**BOGOTÁ**  
**HUMANA**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



Cabe resaltar que el 93.10% de los estados de las solicitudes se encuentran cerradas y el 6.90% corresponde a comunicaciones que se han dado traslado a las diferentes entidades en el marco de las competencias asignadas con copia al requirente, por lo que se puede concluir que se ha dado respuesta al total de las peticiones allegadas a la Entidad por los diferentes canales de atención en el mes de diciembre de 2014 y que existe un 100% de efectividad en el momento de atender los requerimientos de la Ciudadanía.

#### 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	DIC	TOTAL
Buzón de Sugerencias	3		5		4	4	3	2	4	9	17	3	54
Canal Presencial	115	89	37	56	38	19	36	15	46	42	20	4	500
Facebook					2	8	4	6	4	8	5	5	42
Twitter						4	2	4	3	3	1	-	17
Canal Telefónico	4	5	4	5	2	3	6	11	17	23	28	5	113

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	DIC	TOTAL
Ventanilla única de Correspondencia	25	8	9	35	21	15	16	13	11	45	22	19	219
Correos Institucionales	18	32	40	27	16	8	6	20	13	14	32	9	234
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	4	11	7	4	4	6	1	2	24	33	19	13	128
<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>58</b>	<b>1.345</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	SDQS	TOTAL
Petición de Interés General	-	-	-	-	-	6	-	1	7
Petición de Interés Particular	-	3	4	-	1	2	5	1	16
Solicitud de Información	-	1	1	-	4	10	4	1	21
Queja	1	-	-	-	-	1	-	6	8
Reclamo	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sugerencias	2	-	-	-	-	-	-	1	3
Felicitaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otro Terminó	-	-	-	-	-	-	-	-	-
			-	-	-	-	-	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>58</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 proporcionando 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 diciembre de 2014, a saber:

DEPENDENCIAS A CARGO		
Dependencia	Cantidad	Participación porcentual (%)
Despacho	7	12,07%
Of. Asesora Jurídica	-	0,00%
Of. Asesora de Planeación	-	0,00%
Of. de Control Interno	-	0,00%
Sub. Gestión Corporativa	18	31,03%
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	2	3,45%
Sub. Políticas de Igualdad	-	0,00%
Dir. Administrativa y Financiera	-	0,00%
Dir. Contratación	-	0,00%
Dir. Talento Humano	-	0,00%
Dir. Territorialización de Derechos	9	15,52%
Dir. Eliminación de Violencias	12	20,69%
Dir. Gestión del Conocimiento	5	8,62%
Dir. Derechos y diseño de Políticas	3	5,17%
Dir. Enfoque Diferencial	1	1,72%
CIO	1	1,72%
Otras	-	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>58</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:

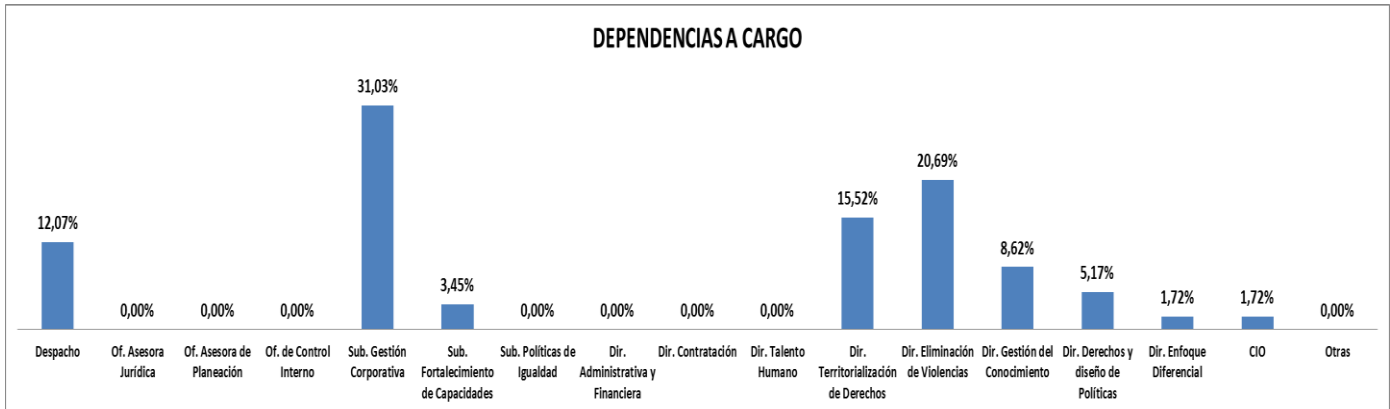
[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) y/o [contactenos@sdmujer.gov.co](mailto:contactenos@sdmujer.gov.co)

**BOGOTÁ**  
**HUMANA**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



Las peticiones que ingresan por el SDQS, 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 diferentes áreas de la Entidad, con el fin de brindar una respuesta eficaz y oportuna en los términos previstos en la normativa vigente, que comprende el 31.03% del total de los requerimientos. En temas de violencias contra las mujeres son remitidas a las Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia presentando un comportamiento porcentual del 20.69% 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: 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**