

Bogotá D.C.

Doctora  
**MARTHA LUCÍA ZAMORA ÁVILA**  
Secretaria General  
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.  
Carrera. 8 No. 10 – 65  
Código Postal: 111711  
Teléfono: 381 30 00

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

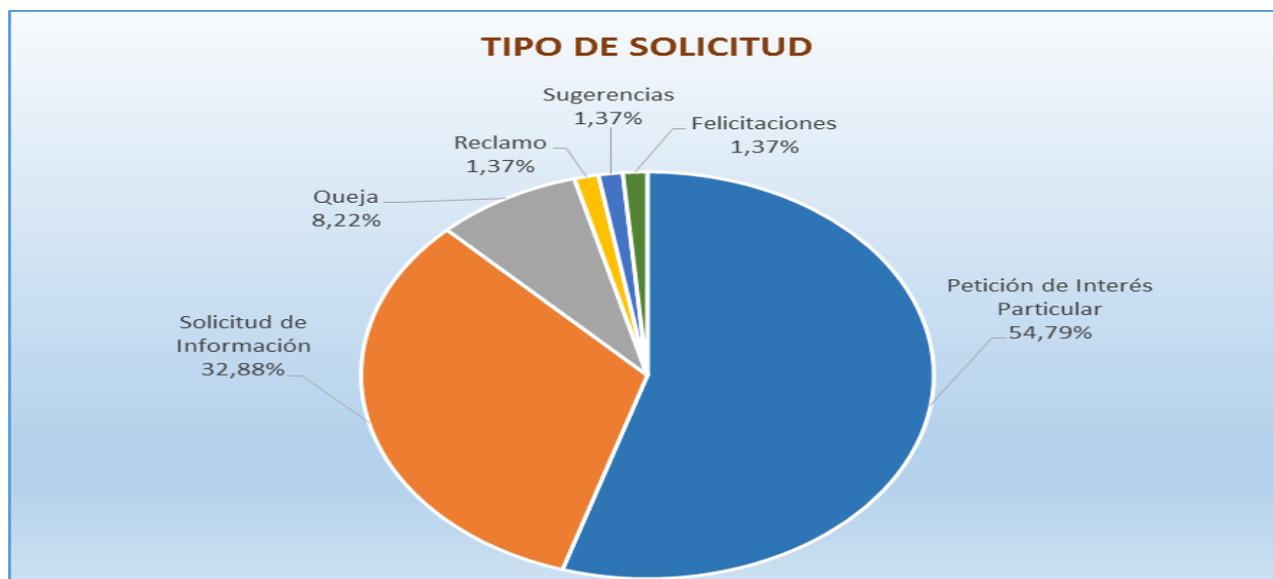
Respetada doctora Martha Lucia.

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 agosto de la presente anualidad, tal y como se muestra en el siguiente gráfico:

TIPO DE SOLICITUD		
Descripción	Cantidad	Participación porcentual (%)
Petición de Interés Particular	40	54,79%
Solicitud de Información	24	32,88%
Queja	6	8,22%
Reclamo	1	1,37%
Sugerencias	1	1,37%
Felicitaciones	1	1,37%
TOTAL	73	100,00%

Dirección: KR 32 A No. 29 - 58  
Tel: 2688854 / 2688857  
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)  
EXT-03



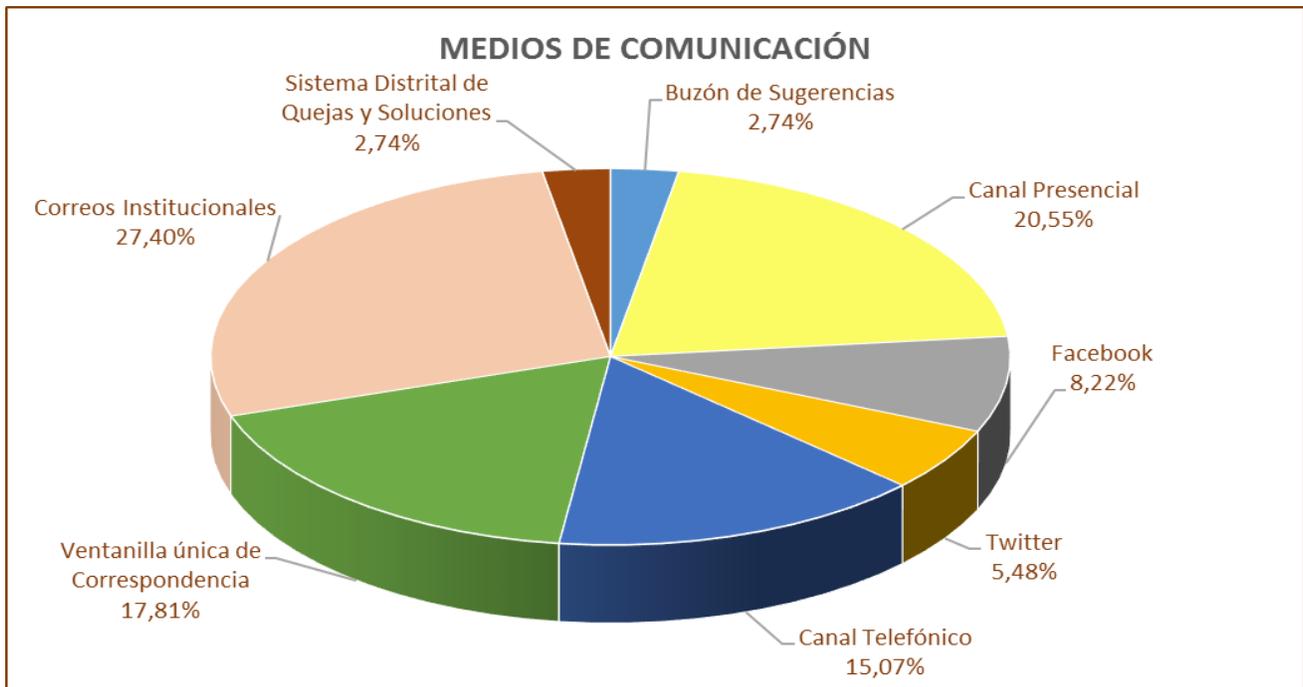
Nota. Los porcentajes se presentan sobre los 73 requerimientos del mes de agosto.

El 54.79% corresponde a los derechos de petición de interés particular, donde el medio más utilizado es el correo institucional seguido del canal presencial y comunicaciones escritas dentro de los cuales el mayor número se relaciona con asesorías de orientación jurídica que brinda la Entidad.

En cuanto a los medios de comunicación por los cuales ingresan los requerimientos, me permito relacionar a continuación la cantidad de comunicaciones que han ingresado a la Entidad por los diferentes canales:

MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
Descripción	Cantidad	Participación porcentual (%)
<b>Buzón de Sugerencias</b>	2	2,74%
<b>Canal Presencial</b>	15	20,55%
<b>Facebook</b>	6	8,22%
<b>Twitter</b>	4	5,48%
<b>Canal Telefónico</b>	11	15,07%
<b>Ventanilla única de Correspondencia</b>	13	17,81%
<b>Correos Institucionales</b>	20	27,40%
<b>Sistema Distrital de Quejas y Soluciones</b>	2	2,74%
<b>TOTAL</b>	73	100,00%

Dirección: KR 32 A No. 29 - 58  
 Tel: 2688854 / 2688857  
 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)  
 EXT-03



Nota. Los porcentajes se presentan sobre los 73 requerimientos del mes de agosto.

**Buzón de Sugerencias:** El 2.74% corresponde a los requerimientos ingresados por este medio, presentados por medio del formato AC-FO-1 de quejas reclamos y sugerencias de la SDMujer.

**Canal Presencial:** Se atendieron 78 personas en la sede principal brindando orientación e información de la Entidad, la mayor solicitud de las ciudadanas es opción laboral, programas y proyectos para las mujeres madres cabezas de familia.

Quince (15) de los requerimientos han sido clasificados como derechos de petición de interés particular, solicitud de información y queja, los cuales fueron remitidos a las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres y al área competente de la SDMujer para dar una respuesta clara, eficaz y oportuna.

**Ventanilla Única de Correspondencia:** El 17.81% corresponden a comunicaciones escritas, las cuales se trasladaron a las dependencias de la SDMujer de acuerdo a las competencias asignadas, para que a través de las mismas se dé una respuesta clara, efectiva y oportuna, dentro del término señalado en la normativa vigente.

**Facebook:** El 8.22% son requerimientos que han ingresado por este medio y se clasifican como solicitud de información y derecho de petición de interés particular. Cabe resaltar que la página web de la Entidad y las redes sociales Facebook - twitter son actualizadas continuamente.

**Twitter:** El 5.48% son requerimientos que han ingresado por este medio y se clasifican como solicitud de información.

**Correos Institucionales:** El 27.40% corresponde a los requerimientos recibidos por correo electrónico y su respuesta se realiza por el mismo canal, dentro del término establecido por la ley.

**Canal Telefónico:** Del total de las comunicaciones ingresadas, el 15.07% corresponden al canal telefónico, las cuales se clasifican como solicitud de información, derecho de petición de interés particular.

Mediante el **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS**, se recibió dos (2) requerimientos con una participación porcentual del 2.74 % el cual se describe a continuación:

No. De Requerimiento	Nombre	Asunto	Fecha de Ingreso	Fecha de Salida	Tipo de Solicitud	Observaciones
1246508	Jehimy Tatiana Gómez Torrijos	Orientación Jurídica - derecho laboral	28/08/2014	03/09/2014	Derecho de Petición de Interés Particular	Agradecemos haber puesto en conocimiento de nuestra entidad su caso y es nuestro interés poder asesorar y orientar jurídicamente y de manera gratuita su situación. Por tal razón le invito a hacerse presente en las instalaciones de la Secretaría Distrital del Mujer el día jueves 4 de septiembre de 2014 a las 11:00a.m La Dirección de la Secretaria Distrital de la Mujer: Carrera 32 A #29-58 piso 2
1246903	Blanca Liliana Muñoz Castellanos	La Señora Liliana Muñoz radica una queja de la Casa Refugio San Felipa junto con las señoras: Milena Pulido, Diana Marcela y Daniela	28/08/2014	09/09/2014	Queja	Se dio respuesta con el radicado 2-2014-02192

Por lo anterior, se evidencia que los medios más utilizados por la ciudadanía para presentar sus requerimientos son los correos institucionales que corresponde al 27.40% y el canal presencial que corresponde al 20.55%.

La secretaría ha tomado las medidas necesarias con el fin que las servidoras y servidores de la Entidad den respuesta a los requerimientos que presenta la ciudadanía, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 “*Por la cual se expide el Código Administrativo de lo Contencioso Administrativo*”.

Cabe resaltar que las ciudadanas y/o ciudadanos que requieren de información de la Entidad, estudiantes que solicitan información para trabajos proyectos e investigaciones y empresas privadas, organizaciones y asociaciones que solicitan información de la Entidad (temas misionales, datos estadísticos, análisis de la Política Pública de Mujer Equidad y Género, charlas, sensibilizaciones y entrevistas), son remitidos al área correspondiente para brindar una respuesta clara, oportuna y veraz.

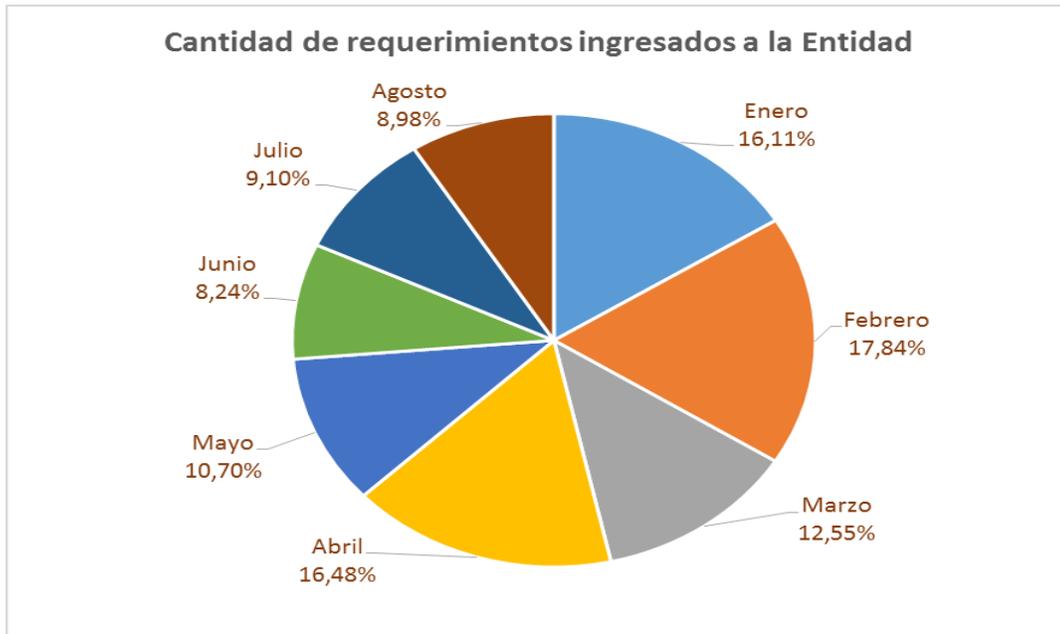
Así las cosas, me permito relacionar los requerimientos recibidos por la Entidad, por tipo de solicitud y canal de comunicación por el cual ingresaron:

REQUERIMIENTOS POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN									
Tipo de Solicitud	Comunicación Escrita	SDQS	Correos Institucionales	Twitter	Telefónico	Canal Presencial	Facebook	Buzones de Sugerencias	Total general
Derecho de petición de interés particular	10	1	10		7	10	1	1	40
Derecho de petición de interés general									0
Queja	2	1	1			1		1	6
Reclamo									0
Solicitud de Información			7	4	4	4	5		24
Sugerencias			2						2
Felicitaciones	1								1
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>73</b>

Me permito señalar los requerimientos tramitados en la Secretaría Distrital de la Mujer en la presente anualidad, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

ACUMULADO TIPO DE SOLICITUD								
TIPO/MES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Petición de Interés Particular	50	57	49	70	63	34	59	40
Petición de Interés General		1	8	0	3	3	2	0
Solicitud de Información	74	86	34	57	15	25	8	6
Consulta	1			0	0	0	0	0
Queja	4		5	7	2	4	2	24
Reclamo			4		0	0	1	0
Denuncia					1	0	0	0
Sugerencias	2	1	2		3	0	1	2
Felicitaciones							1	1
Solicitud de revisión de proyectos de actos administrativos por otras entidades						1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>145</b>	<b>102</b>	<b>134</b>	<b>87</b>	<b>67</b>	<b>74</b>	<b>73</b>

A continuación se muestra el total de los requerimientos que han ingresado a la Entidad de enero a agosto de 2014:



Nota. Los porcentajes se presentan sobre los 813 requerimientos.

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 a las directivas de la entidad para la toma de decisiones.

De esta manera esperamos haber dado respuesta a su solicitud.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

**SONIA SYLVANA PALOMINO BELLUCCI**  
Secretaria Distrital de la Mujer (E)

C.C: Adriana Córdoba Alvarado – Veedora Distrital - Carrera 24 No. 39-91

Proyectó: Lida Zamira León Leal- Profesional Universitaria  
Revisó: Andrea Vargas Marin – Profesional Especializada  
Aprobó: Paola Andrea Osso Andrade- Jefa Oficina Asesora Jurídica  
Sonia Sylvana Palomino Bellucci- Subsecretaria de Gestión Corporativa

Dirección: KR 32 A No. 29 - 58  
Tel: 2688854 / 2688857  
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)  
EXT-03