

INFORME TRIMESTRAL QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER CUARTO TRIMESTRE 2018

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y los artículos 7, 8 y 9 del Decreto 2232 de 1995 los cuales prescriben:

Artículo 54 de la Ley 190 de 1995: Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:

- 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas, reclamos, y sugerencias.*
- 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.*

Artículo 7 del Decreto 2232 de 1995: QUEJAS Y RECLAMOS. La dependencia de que trata el artículo 53 de la Ley 190/95 deberá estar dirigida o coordinada por la Secretaría General u otra dependencia de alto nivel.

Artículo 8 del Decreto 2232 de 1995: FUNCIONES. Son funciones de las dependencias de quejas y reclamos:

- a) Las contempladas de los artículos 49, 53 y 54 de la Ley 190/95;*
- b) La de ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas de la entidad:*
 - 1. Administración talento humano o contratación*
 - 2. Atención en violencias y casa refugio*
 - 3. Atención integral de mujeres en ejercicio de prostitución*
 - 4. Atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral*



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

5. *Cursos brindados en casas de igualdad*
6. *Datos estadísticos, poblacional, diversidad, territorialidad y derechos.*
7. *Información básica de la entidad.*
8. *Veedurías ciudadanas.*

Artículo 9. Del Decreto 2232 de 1995: ACTIVIDADES DEL JEFE. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:

- a) *Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.*
- b) *Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las demás entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema.*
- c) *Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190/95. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.”*

Adicionalmente, de conformidad con las definiciones legales, los lineamientos y procedimientos incorporados por la Secretaría Distrital de la Mujer se ha definido queja, reclamo y sugerencia de la siguiente forma:

Queja: Se entiende por queja la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento que la ciudadanía pone en conocimiento de una entidad, relacionada con el cumplimiento de la misión de la Entidad, o, por conductas irregulares realizadas por sus servidoras(es) públicas(os), en cumplimiento de sus funciones, o por particulares que tienen a su cargo la prestación de un servicio público.

Reclamo: Es una exigencia presentada por cualquier persona ante la ausencia, irregular o mala prestación de un servicio, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo de una Entidad Pública. Al igual que en la queja puede dar lugar a acción disciplinaria, de manera que se procede de la forma prevista para aquella.

Sugerencia: Es la proposición, insinuación, indicación explicación para adecuar o mejorar un proceso cuyo objeto es la prestación de un servicio.

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
PBX 3169001

Página WEB: www.sdmuje.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmuje.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

De acuerdo con lo expuesto, se presenta el informe de quejas, reclamos y sugerencias recibidas por la Secretaría Distrital de la Mujer en el trimestre comprendido por los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2018.

En términos generales las dependencias atienden y contestan en tiempo a los ciudadanos, como también reenvían a la entidad competente según sea el caso.

Durante estos meses se recibieron en total 55 solicitudes las cuales fueron tipificadas así: 15 quejas, 25 reclamos y 15 sugerencias.

Se recibieron a través de los canales oficiales que dispone la entidad a la ciudadanía, para estos requerimientos encontramos el uso de canales como SDQS, buzón de sugerencias, Telefónico y correo electrónico.

- **QUEJAS**

En el trimestre comprendido entre octubre, noviembre y diciembre de 2018 se presentaron 15 quejas las cuales fueron atendidas en términos legales.

| # | Numero petición | Canal | Tipo petición | Asunto | Fecha ingreso | Fecha finalización |
|---|-----------------|-------|---------------|--|---------------|--------------------|
| 1 | 2479592018 | Buzón | Queja | Mediante buzón de sugerencias de la CIO Puente Aranda, ciudadana manifiesta su inconformidad frente al servicio jurídico que recibió en la CIO. | 2018-10-08 | 2018-10-26 |
| 2 | 2492312018 | Buzón | Queja | Mediante buzón de sugerencias de la Casa Refugio “Cacica Gaitana”, mujeres acogidas se quejan por el trato desobligante de un funcionario encargado de ambulancia que presto un servicio en la Casa Refugio. | 2018-10-09 | 2018-10-09 |

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

| # | Numero petición | Canal | Tipo petición | Asunto | Fecha ingreso | Fecha finalización |
|----|-----------------|----------|---------------|--|---------------|--------------------|
| 3 | 3009672018 | Buzón | Queja | Queja sobre la funcionaria psicosocial Catalina, manifiesta que su trato no es muy cordial. | 2018-12-17 | 2019-01-08 |
| 4 | 3041672018 | Buzón | Queja | Queja sobre la vigilante Lorena Calvo, de Casa Refugio. | 2018-12-21 | 2019-01-11 |
| 5 | 3041822018 | Buzón | Queja | Queja de ciudadana acogida en Casa Refugio, por maltrato hacia sus hijos. | 2018-12-21 | 2019-01-09 |
| 6 | 3042012018 | Buzón | Queja | Queja sobre la vigilante Lorena Calvo, de Casa Refugio. | 2018-12-21 | 2019-01-14 |
| 7 | 3042292018 | Buzón | Queja | Queja de ciudadana acogida en Casa Refugio, sobre la señora Sonia Mesa | 2018-12-21 | 2019-01-09 |
| 8 | 2673842018 | E-mail | Queja | Ciudadana manifiesta su inconformidad por un conflicto presentado en Casa Refugio ley 1448. | 2018-11-02 | 2018-11-02 |
| 9 | 2748902018 | Teléfono | Queja | Ciudadana manifiesta que se comunicó a la línea 123 reportando una riña intrafamiliar al interior del inmueble, la inconformidad refiere a que la asistencia de policía no fue efectiva. | 2018-11-14 | 2018-11-26 |
| 10 | 2427912018 | Web | Queja | Manifiesta inconformidad por el proceso de formación "Yo en digital". | 2018-10-01 | 2018-10-12 |
| 11 | 2550012018 | Web | Queja | Queja relacionada con demora en el pago a las contratistas de la Dirección de Territorialización | 2018-10-18 | 2018-10-26 |

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

| # | Numero petición | Canal | Tipo petición | Asunto | Fecha ingreso | Fecha finalización |
|----|-----------------|-------|---------------|---|---------------|--------------------|
| 12 | 2586572018 | Web | Queja | Queja relacionada al consumo de alimentos en la SDMujer. | 2018-10-23 | 2018-10-23 |
| 13 | 2625822018 | Web | Queja | Manifiesta inconformidad sobre la administración de justicia, y fallos sin equidad ni igualdad. | 2018-10-28 | 2018-10-29 |
| 14 | 2699222018 | Web | Queja | Edificio Urbain 52 P.H. No es claro el propósito de la petición. Se solicita aclaración. | 2018-11-07 | 2018-11-27 |
| 15 | 3081762018 | Web | Queja | Queja sobre el trato de la funcionaria Julieth, de la CIO Suba. | 2018-12-29 | 2018-12-31 |

Las quejas fueron registradas en el sistema SDQS y repartidas a las áreas competentes para su respuesta, en aquellos casos donde se involucra funcionarias/os de la entidad se dio traslado al proceso de Control Disciplinario Interno para los trámites a que hubiese lugar, en cuanto a los requerimientos que no son competencia de la Secretaria Distrital de la Mujer se hizo traslado a las diferentes entidades para su conocimiento y fines pertinentes.

• RECLAMOS

En el trimestre comprendido entre octubre, noviembre y diciembre de 2018 se presentaron 25 reclamos, los cuales fueron atendidos dentro del término legal y fueron los siguientes:

| # | Numero petición | Canal | Tipo petición | Asunto | Fecha ingreso | Fecha finalización |
|---|-----------------|-------|---------------|--|---------------|--------------------|
| 1 | 2437772018 | Buzón | Reclamo | Mediante buzón de sugerencias de la CIO Candelaria, ciudadana realiza reclamo sobre el aseo de la CIO. | 2018-10-02 | 2018-10-17 |

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

| # | Numero petición | Canal | Tipo petición | Asunto | Fecha ingreso | Fecha finalización |
|---|-----------------|-------|---------------|---|---------------|--------------------|
| 2 | 2480712018 | Buzón | Reclamo | Mediante buzón de sugerencias de la CIO Suba, ciudadana manifiesta su inconformidad por el retiro del televisor de la CIO. | 2018-10-08 | 2018-10-26 |
| 3 | 2848842018 | Buzón | Reclamo | Mediante solicitud anónima depositada en el buzón de sugerencias de la CIO Suba, ciudadanas expresan su inconformidad por una modificación realizada en la CIO. | 2018-11-23 | 2018-11-23 |
| 4 | 2853502018 | Buzón | Reclamo | Ciudadano manifiesta su inconformidad por falta de claridad en el horario de atención socio-jurídica de la SDMujer. | 2018-11-26 | 2018-11-27 |
| 5 | 2863802018 | Buzón | Reclamo | Mediante buzón de sugerencias de Casa Refugio se registra reclamo anónimo. | 2018-11-26 | 2018-11-26 |
| 6 | 2873342018 | Buzón | Reclamo | Mediante buzón de sugerencias de Casa Refugio Ley 1448, se registra solicitud anónima. | 2018-11-27 | 2018-11-27 |
| 7 | 2873372018 | Buzón | Reclamo | Mediante buzón de sugerencias de Casa Refugio Ley 1448, se registra solicitud | 2018-11-27 | 2018-11-27 |

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

| # | Numero petición | Canal | Tipo petición | Asunto | Fecha ingreso | Fecha finalización |
|----|-----------------|----------------|---------------|---|---------------|--------------------|
| | | | | anónima. | | |
| 8 | 2873442018 | Buzón | Reclamo | Mediante buzón de sugerencias de Casa Refugio Ley 1448, se registra solicitud anónima. | 2018-11-27 | 2018-11-27 |
| 9 | 2873802018 | Buzón | Reclamo | Mediante buzón de sugerencias de Casa Refugio Ley 1448, se registra solicitud anónima. | 2018-11-27 | 2018-11-27 |
| 10 | 2937302018 | Buzón | Reclamo | Mediante buzón de sugerencias de la CIO Kennedy, ciudadana manifiesta su inconformidad por el servicio que presta la CIO. | 2018-12-05 | 2018-12-17 |
| 11 | 2969212018 | Buzón | Reclamo | Mediante buzón de sugerencias de casa refugio, ciudadana remite solicitud. | 2018-12-10 | 2019-01-02 |
| 12 | 3034712018 | Buzón | Reclamo | Realiza reclamo por falta de productos de uso personal en Casa Refugio | 2018-12-20 | 2019-01-08 |
| 13 | 3067802018 | Buzón | Reclamo | Reclamo porque no fue atendida el día que se acercó a la CIO de Usme. | 2018-12-27 | 2018-12-27 |
| 14 | 2585342018 | E-mail | Reclamo | Reclamo sobre la prestación de servicios de la CIO Candelaria. | 2018-10-23 | 2018-10-23 |
| 15 | 3083842018 | Redes sociales | Reclamo | Reclamo sobre atención en nivel central de la | 2018-12-31 | |

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

| # | Numero petición | Canal | Tipo petición | Asunto | Fecha ingreso | Fecha finalización |
|----|-----------------|----------|---------------|--|---------------|--------------------|
| | | | | SDMujer. | | |
| 16 | 2548792018 | Teléfono | Reclamo | Reclamo sobre la falta de presencia policial cuando la ha necesitado. | 2018-10-18 | 2018-10-19 |
| 17 | 2644472018 | Teléfono | Reclamo | Usuaría manifiesta su inconformidad por el procedimiento de policía, en caso de violencia hacia ella. | 2018-10-30 | 2018-10-31 |
| 18 | 2934462018 | Teléfono | Reclamo | Hermano con orden de captura quien la agrede de forma reiterativa y es consumidor de alucinógenos policía no asiste al lugar | 2018-12-05 | 2018-12-26 |
| 19 | 2940452018 | Teléfono | Reclamo | Reclamo por que la policía no acude en casos de violencia, cuando se ha llamado a la línea 123 | 2018-12-05 | 2018-12-06 |
| 20 | 2981362018 | Teléfono | Reclamo | Desde el día 05 de diciembre está llamando para reportar que un vecino le quita frecuentemente el agua, mantienen en constante riña y policía no la atiende. | 2018-12-12 | 2018-12-13 |

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
PBX 3169001

Página WEB: www.sdmuje.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmuje.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

| # | Numero petición | Canal | Tipo petición | Asunto | Fecha ingreso | Fecha finalización |
|----|-----------------|----------|---------------|--|---------------|--------------------|
| 21 | 2982002018 | Teléfono | Reclamo | Informa que se comunicó con la línea para reportar un maltrato a una mujer y un menor de edad por parte de un sujeto de nacionalidad venezolana y la ayuda nunca llego al sitio. | 2018-12-12 | 2018-12-13 |
| 22 | 2982142018 | Teléfono | Reclamo | Se queja ya se comunicó con la línea para denunciar un maltrato hacia una mujer y la ayuda de policía nunca llego a tal punto que al usuario le toco intervenir recibiendo insultos y amenazas por parte del sujeto en presencia de su hijo menor. | 2018-12-12 | 2018-12-13 |
| 23 | 3069802018 | Teléfono | Reclamo | Usuaría informa que se comunicó a la línea 123, solicitando ayuda de policía porque un jugador del equipo de millonarios la agredió a ella y a su esposo. Manifiesta que durante la agresión no acudió la policía a atender su emergencia. | 2018-12-27 | 2018-12-28 |

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

| # | Numero petición | Canal | Tipo petición | Asunto | Fecha ingreso | Fecha finalización |
|----|-----------------|-------|---------------|--|---------------|--------------------|
| 24 | 2526322018 | Web | Reclamo | Usuaría informa que llamo a la línea 123 porque presentaba una emergencia al interior de la vivienda su padre las estaba agrediendo y nunca llego la policía a atender el incidente. | 2018-10-16 | 2018-10-30 |
| 25 | 2757892018 | Web | Reclamo | Manifiesta su inconformidad por la atención de la funcionaria Sandra de la CIO Candelaria. | 2018-11-14 | 2018-11-15 |

Los reclamos fueron registrados en el SDQS y remitidos a las áreas competentes, con el fin de que se brindará respuesta de fondo a las/os solicitantes y se tomen medidas correctivas en caso de ser necesario.

El canal que más reclamaciones registró fue el Buzón de Sugerencias ubicado en las Casas de Igualdad de Oportunidades y en las Casas Refugio de la entidad.

- **SUGERENCIAS**

En el trimestre comprendido entre octubre, noviembre y diciembre de 2018 se presentaron 15 sugerencias, las cuales fueron atendidas dentro del término legal y fueron las siguientes:

| # | Numero petición | Canal | Tipo petición | Asunto | Fecha ingreso | Fecha finalización |
|---|-----------------|-------|---------------|--|---------------|--------------------|
| 1 | 2437832018 | Buzón | Sugerencia | Mediante buzón de sugerencias de la CIO San Cristóbal, ciudadana realiza sugerencia sobre los cursos brindados en la | 2018-10-02 | 2018-10-23 |

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

| # | Numero petición | Canal | Tipo petición | Asunto | Fecha ingreso | Fecha finalización |
|----|-----------------|-------|---------------|---|---------------|--------------------|
| | | | | casa. | | |
| 2 | 2656192018 | Buzón | Sugerencia | Mediante buzón de sugerencias de la CIO Teusaquillo ciudadana realiza sugerencia sobre los bombillos de la CIO. | 2018-10-31 | 2018-10-31 |
| 3 | 2848322018 | Buzón | Sugerencia | Mediante buzón de sugerencias de la CIO Suba, ciudadana realiza sugerencia sobre la atención de la guarda de seguridad. | 2018-11-23 | 2018-11-23 |
| 4 | 2863592018 | Buzón | Sugerencia | Mediante buzón de sugerencias de casa refugio, se registra sugerencia anónima. | 2018-11-26 | 2018-11-26 |
| 5 | 2868032018 | Buzón | Sugerencia | Mediante buzón de sugerencias de casa refugio, se remite sugerencia. | 2018-11-27 | 2018-11-27 |
| 6 | 2868572018 | Buzón | Sugerencia | Mediante buzón de sugerencias de casa refugio, remite sugerencia. | 2018-11-27 | 2018-11-27 |
| 7 | 2869182018 | Buzón | Sugerencia | Mediante buzón de sugerencias de casa refugio, se remite sugerencia. | 2018-11-27 | 2018-11-27 |
| 8 | 2869352018 | Buzón | Sugerencia | Mediante buzón de sugerencias de casa refugio, se remite sugerencia. | 2018-11-27 | 2018-11-27 |
| 9 | 2870362018 | Buzón | Sugerencia | Mediante buzón de sugerencias de la CIO Usme, ciudadana remite sugerencia. | 2018-11-27 | 2018-11-27 |
| 10 | 2873532018 | Buzón | Sugerencia | Mediante buzón de sugerencias de la Casa | 2018-11-27 | 2018-11-27 |

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

| # | Numero petición | Canal | Tipo petición | Asunto | Fecha ingreso | Fecha finalización |
|----|-----------------|--------|---------------|--|---------------|--------------------|
| | | | | Refugio Ley 1448, se remite solicitud adjunta. | | |
| 11 | 2873652018 | Buzón | Sugerencia | Mediante buzón de sugerencias de Casa Refugio Ley 1448, se remite solicitud adjunta. | 2018-11-27 | 2018-11-27 |
| 12 | 2873702018 | Buzón | Sugerencia | Mediante buzón de sugerencias de Casa Refugio Ley 1448, se remite solicitud adjunta. | 2018-11-27 | 2018-11-27 |
| 13 | 2873742018 | Buzón | Sugerencia | Mediante buzón de sugerencias de Casa Refugio Ley 1448, se remite solicitud anónima adjunta. | 2018-11-27 | 2018-11-27 |
| 14 | 2635812018 | E-mail | Sugerencia | Mediante buzón de sugerencias de la CIO candelaria, ciudadanas realizan sugerencia sobre el espacio para el curso de yoga. | 2018-10-29 | 2018-10-29 |
| 15 | 2637362018 | Web | Sugerencia | Comunicación sobre funcionaria recepcionista de la SDMujer. | 2018-10-30 | 2018-10-31 |

El canal que más sugerencias recibió fue el canal de Buzón de Sugerencias, la mayor cantidad de sugerencias tienen que ver con los cursos y servicios que se prestan en las Casas de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres, y en las Casas Refugio de la Entidad.

La Secretaría Distrital de la Mujer lleva el control de las quejas, reclamos y sugerencias apoyándose en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, en el cual se registran las peticiones elevadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales y se realiza el seguimiento para la atención oportuna de las PQRS registradas.

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

A continuación, se efectúan las siguientes recomendaciones a tener en cuenta por la dirección de la entidad:

1. Las dependencias deben continuar atendiendo dentro de los términos legales las quejas, reclamos y sugerencias.
2. Seguir realizando la difusión de Atención a la Ciudadanía por medios de los servicios de la entidad.
3. Continuar con la sensibilización de las funcionarias que realizan atención a la ciudadanía en las Casas de Igualdad.
4. Adelantar las correspondientes investigaciones disciplinarias a las funcionarias frente al comportamiento denunciado por las ciudadanas si se diere el caso.
5. Se debe seguir generando espacios para dar a conocer a los servidores la normativa interna y externa en el manejo de PQRS.

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co