

Bogotá D.C.,

1-2025-018496

Al contestar, citar el número:

Radicado: **1-2025-018496**

Fecha: 03-12-2025

Señora
ANÓNIMA
Ciudad

ASUNTO: Contestación Derecho de Petición – Radicado No. 2-2025-020246 y SDQS No. 6253672025 – Queja atención Casa de Todas.

Estimada señora, reciba un atento saludo

La Dirección de Enfoque Diferencial (DED) de la Secretaría Distrital de la Mujer (SDMujer) recibió el 20 de noviembre de la anualidad, el derecho de petición del asunto, en el cual manifiesta lo siguiente: “(...) *Para el mes de octubre agende atención con profesional de casa de todas, el día en que me presente, la señora funcionaria que atiende en el punto de información del primer piso, seguido de registro de ingreso, tiene comportamientos irrespetuosos con las asistentes allí. Pues al llegar a la cita agendada, la señora Alejandra (no suministra más datos) me dejo esperando 40 min y no fui atendida, pues finalmente nunca me anuncio y decidí irme porque tenía otras responsabilidades. Luego, la profesional me contacto y me volvió agendar a la semana siguiente. A la semana siguiente, la señora Alejandra (no suministra más datos) nuevamente me miro de manera displicente y no me anuncio, debí llamar a la doctora para que me dieran ingreso. Posteriormente, al salir de la atención me invitaron a participar en el festival del movimiento, durante la bajada de las escaleras, olvide la fecha y el lugar y le consulte a la señora Alejandra y su respuesta fue “mire el letrero de ahí enfrente, o acaso no sabe leer” se rio con alguien con quien hablaba por su celular y continuo en una actitud muy grosera. -sic (...)*”; por lo tanto, en el marco de las competencias de la Secretaría Distrital de la Mujer, establecidas en el Decreto Distrital 428 de 2013¹, me permito dar respuesta en los siguientes términos:

Agradecemos que nos haya informado de manera oportuna sobre la situación presentada, pues su comunicación nos ayuda a identificar aspectos susceptibles de mejora que permitan fortalecer la calidad del servicio que brindamos a la ciudadanía.

¹ Por medio del cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de la Mujer, y se dictan otras disposiciones
Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Valoramos el tiempo y la disposición para compartir su percepción respecto de la atención recibida, ya que esta información no ayuda a garantizar que el servicio a la ciudadanía cumpla con los principios, atributos y competencias establecidos en la política institucional y en el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer.

Lamentamos cualquier inconveniente que haya podido generarse durante la atención brindada y le informamos que, desde la Dirección de Enfoque Diferencial se trasladó su queja a la Oficina de Control Disciplinario Interno de la entidad, dependencia encargada del Proceso de Gestión Disciplinaria, quien adelantará la investigación y determinará las actuaciones a que halla lugar.

Cordialmente,



LINA TATIANA LOZANO

Directora de Enfoque Diferencial
Secretaría Distrital de la Mujer

Anexo: Copia de traslado a la Oficina de Control Disciplinario Interno un (1) folio

Elaboró: Yanira Espinosa – Contratista - Dirección de Enfoque Diferencial
Revisó: Catherine Niño – Profesional especializada – Dirección de Enfoque Diferencial
Aprobó: Lina Tatiana Lozano Ruiz - Directora Enfoque Diferencial

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76
Torre 1 (Aire) Piso 9
PBX: 3169001
www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co