

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.

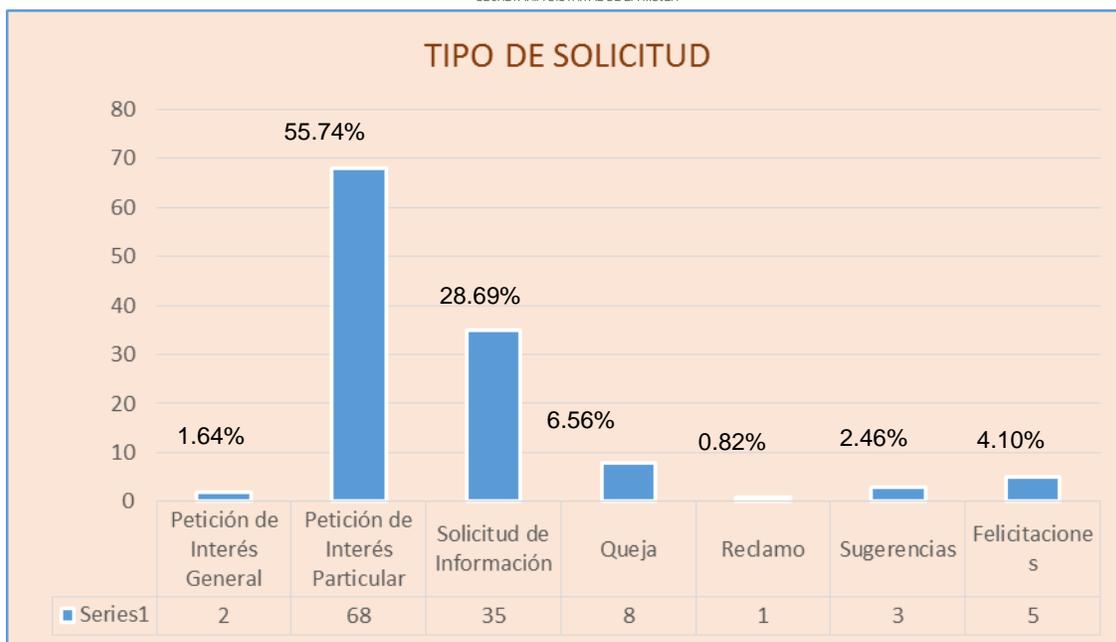
Me permito relacionar los requerimientos tramitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, por tipo, medios y comportamiento estadístico atendidos durante el mes de septiembre de la presente anualidad, tal y como se muestra en el siguiente gráfico:

TIPO DE SOLICITUD		
Descripción	Cantidad	Participación porcentual (%)
Petición de Interés General	2	1,64%
Petición de Interés Particular	68	55,74%
Solicitud de Información	35	28,69%
Queja	8	6,56%
Reclamo	1	0,82%
Sugerencias	3	2,46%
Felicitaciones	5	4,10%
TOTAL	122	100,00%



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



Nota. Los porcentajes se presentan sobre los 122 requerimientos del mes de septiembre.

El 55.74% corresponde a los derechos de petición de interés particular, donde el medio más utilizado es el canal presencial, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y canal telefónico, dentro de los cuales el mayor número se relaciona con intervenciones socio-jurídicas y asesorías psicosocial que brinda la Entidad en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres.

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

MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
Descripción	Cantidad	Participación porcentual (%)
<b>Buzón de Sugerencias</b>	4	3,28%
<b>Canal Presencial</b>	46	37,70%
<b>Facebook</b>	4	3,28%
<b>Twitter</b>	3	2,46%
<b>Canal Telefónico</b>	17	13,93%
<b>Ventanilla única de Correspondencia</b>	11	9,02%
<b>Correos Institucionales</b>	13	10,66%
<b>Sistema Distrital de Quejas y Soluciones</b>	24	19,67%
<b>TOTAL</b>	122	100,00%

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:

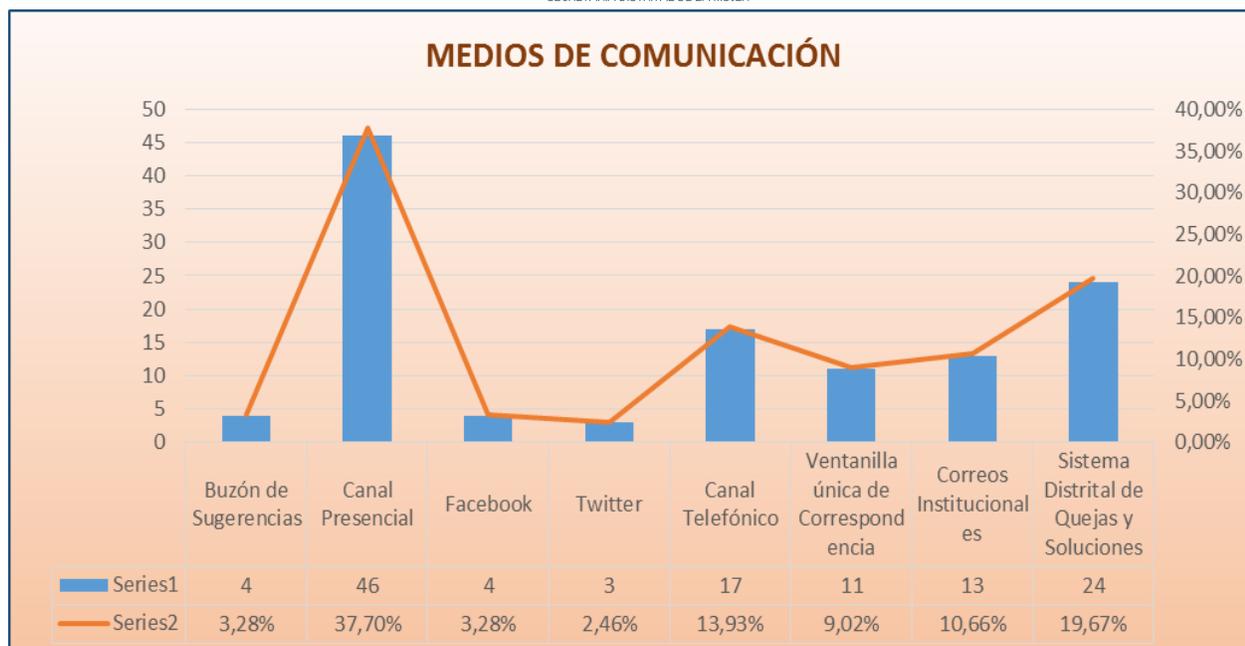
[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) y/o [contactenos@sdmujer.gov.co](mailto:contactenos@sdmujer.gov.co)





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



Nota. Los porcentajes se presentan sobre los 122 requerimientos del mes de septiembre.

**Buzón de Sugerencias:** El 3.28% corresponde a los requerimientos ingresados por este medio, presentados por medio del formato AC-FO-1 de quejas reclamos y sugerencias de la SDMujer, los cuales se radican en la Ventanilla Única de Correspondencia para darle traslado a la dependencia competente y dar una respuesta clara, efectiva y oportuna.

**Canal Presencial:** Se atendieron 69 personas en la sede principal brindando orientación e información de la Entidad, la mayor solicitud de las ciudadanas es orientación jurídica, opción laboral y programas y proyectos para las mujeres madres cabezas de familia.

Es preciso aclarar que de los 69 requerimientos mencionados en el párrafo anterior, cuarenta y seis (46) han sido clasificados como derechos de petición de interés particular, solicitud de información, queja y felicitaciones 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 9.02% 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 3.28% son requerimientos que han ingresado por este medio, los cuales se clasifican como solicitud de información y derecho de petición de interés particular. Cabe resaltar que la página web de la

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)





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Entidad y las redes sociales Facebook - twitter son actualizadas continuamente por el área de comunicaciones.

**Twitter:** El 2.46% son requerimientos que han ingresado por este medio y se clasifican como solicitud de información.

**Correos Institucionales:** El 10.66% corresponde a los requerimientos recibidos por correo electrónico, los cuales se radican en la Ventanilla Única de Correspondencia y son trasladados a la dependencia competente para que en el marco de sus competencias se dé una respuesta clara, efectiva y oportuna.

Cabe resaltar que a la (el) peticionaria (o) se le da respuesta por el mismo canal que ingresa el requerimiento dentro del término establecido por la ley.

**Canal Telefónico:** Del total de las comunicaciones ingresadas, el 13.93% 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 ingresaron (24) requerimientos con una participación porcentual del 19.67 % el cual se describe a continuación:

Número de Petición	Peticionaria	Fecha de Ingreso	Respuesta Consolidada	Tipo de Solicitud	Estado	Observaciones
100122014	Paula Muñoz Moreno	16/09/2014	04/10/2014	Derecho de Petición de Interés Particular	Cerrado	Se envió respuesta al correo pamu94@hotmail.com
100312014	Mercedes Restrepo Atehortua	22/09/2014		Derecho de Petición de Interés Particular	En tramite	
10672014	Carlos Alfonso Laverde Rodríguez	01/09/2014	09/09/2014	Derecho de Petición de Interés Particular	Cerrado	Se dio respuesta con radicado SDMujer 2-2014-02198, se envió por email claverde@colmex.mx
10712014	Alba Lucía Hernández Peña	01/09/2014	10/09/2014	Derecho de Petición de Interés Particular	Cerrado	Se dio respuesta con radicado SDMujer 2-2014-02205.
107182014	Rosemary Jiménez Jiménez	16/09/2014	08/10/2014	Derecho de Petición de Interés Particular	Cerrado	Se dio respuesta con radicado SDMujer 2-2014-02380
117452014	Ellen Sol Katherine Galindo Castañeda	18/09/2014	07/10/2014	Queja	Cerrado	Se dio traslado a la Secretaría de Salud por ser de su competencia. La SDMujer agendó una cita para la peticionaria con el fin de brindarle la orientación jurídica en la Casa de Igualdad de Oportunidades
118582014	Ellen Sol Katherine Galindo Castañeda	18/09/2014	07/10/2014	Queja	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**  
**HUANA**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

118592014	Ellen Sol Katherine Galindo Castañeda	18/09/2014	07/10/2014	Queja	Cerrado	para las Mujeres de la localidad de Ciudad Bolívar, ubicada en la Calle 64 C Sur No. 37-27 Barrio Candelaria la Nueva Teléfono 3599544.
124312014	Paula Alejandra Trujillo Acosta	18/09/2014	06/10/2014	Derecho de Petición de Interés Particular	Cerrado	Se dio respuesta con radicado SDMujer 2-2014-02380
125472014	Senovia del Socorro Cardona Pedraza	19/09/2014	07/10/2014	Derecho de Petición de Interés Particular	Cerrado	Se dio respuesta con radicado SDMujer 2-2014-02381
127802014	Natalia Mena Guzmán	19/09/2014	07/10/2014	Derecho de Petición de Interés Particular	Cerrado	Se dio respuesta con radicado SDMujer 2-2014-02379
13092014	Hendrika García Albarracín	02/09/2014	23/09/2014	Derecho de Petición de Interés Particular	Cerrado	Se dio respuesta con radicado SDMujer 2-2014-02293
145252014	María Elena Bohórquez Cruz	23/09/2014	08/10/2014	Derecho de Petición de Interés Particular	Cerrado	Se dio traslado a la Secretaría de Salud por ser de su competencia
151382014	Vanessa Patricia Jiménez Cubillos	24/09/2014	09/10/2014	Solicitud de Información	Cerrado	Se dio traslado al Ministerio de Trabajo por ser de su competencia
153722014	Anónimo	24/09/2014	25/09/2014	Queja	Cerrado	Se dio traslado a Transmilenio por ser de su competencia
159592014	Ana Cristina Narváez	24/09/2014		Derecho de Petición de Interés Particular	En Trámite	
163082014	Alex Navarro Navarro	25/09/2014		Derecho de Petición de Interés Particular	En Trámite	
163662014	Claudia Natalia Rozo Ramos	25/09/2014	02/10/2014	Derecho de Petición de Interés General	Cerrado	Se dio respuesta con radicado SDMujer 2-2014-02331
16432014	Zamy Zamora	02/09/2014	23/09/2014	Sugerencia	Cerrado	Se dio traslado a la Secretaría de Salud por ser de su competencia con radicado 2-2014-02252 y se dio respuesta con radicado 2-2014-02253 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**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

178882014	Margarita Acevedo Castro	29/09/2014	30/09/2014	Queja	Cerrado	Se dio traslado a Transmilenio por ser de su competencia
17922014	Sandra Liliana Uribe Montaña	02/09/2014	10/09/2014	Queja	Cerrado	Se dio respuesta con radicado SDMujer 2-2014-02199
18202014	Kmi Chanteaublac	02/09/2014	12/09/2014	Reclamo	Cerrado	Se envió respuesta por Facebook el día 12 de septiembre de 2014
24692014	Julio Eduardo Valenzuela Díaz	03/09/2014	10/09/2014	Derecho de Petición de Interés Particular	En trámite	Se solicita mediante correo electrónico (extremeuniverse@hotmail.com) ampliación de la petición con el fin de brindar una respuesta clara y efectiva.
31972014	Sophie Red	04/09/2014	08/09/2014	Derecho de Petición de Interés Particular	Cerrado	Se envió respuesta por Facebook el día 5 de septiembre de 2014
63532014	Anónimo	10/09/2014	09/10/2014	Derecho de Petición de Interés Particular	Cerrado	Se dio respuesta con radicado SDMujer 2-2014-02301
63852014	Paula Alejandra Trujillo Acosta	18/09/2014	06/10/2014	Derecho de Petición de Interés Particular	Cerrado	Se dio respuesta con radicado SDMujer 2-2014-02380
96672014	Paula Alejandra Trujillo Acosta	15/09/2014	15/09/2014	Derecho de Petición de Interés Particular	Cerrado	Se envió respuesta por email kellita_54@hotmail.com
97062014	Brenda Méndez	15/09/2014	02/10/2014	Derecho de Petición de Interés Particular	Cerrado	Se dio respuesta con radicado SDMujer 2-2014-02260

El número de petición 151382014 que ingresó mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, la Secretaría de Ambiente el día 23 de octubre de 2014, lo clasificó como Solicitud de Información siendo un Derecho de Petición de Interés Particular, el cual se dio traslado al Ministerio Trabajo por parte de la SDMujer.

Por lo anterior, se evidencia que los medios más utilizados por la ciudadanía para presentar sus requerimientos es el canal presencial, seguido del canal telefónico y correos institucionales.

Cabe resaltar que las ciudadanas y/o ciudadanos que requieren de información de la Entidad, talleres, charlas, sobre la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género y estudiantes que solicitan información para trabajos proyectos e investigaciones y empresas privadas, organizaciones y asociaciones que solicitan

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**  
**HUANA**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

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	9	15	3		10	29	2		68
Derecho de petición de interés general	1	1							2
Queja	1	6				1			8
Reclamo		1							1
Solicitud de Información		1	9	3	7	14	1		35
Sugerencias			1					2	3
Felicitaciones						2	1	2	5
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>24</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>46</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>122</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:

CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS INGRESADOS A LA ENTIDAD									
TIPO/MES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Petición de Interés Particular	50	57	49	70	63	34	59	68	68
Petición de Interés General		1	8	0	3	3	2	2	2
Solicitud de Información	74	86	34	57	15	25	8	8	35
Consulta	1			0	0	0	0	1	0
Queja	4		5	7	2	4	2	35	8
Reclamo			4		0	0	1	0	1
Denuncia					1	0	0	0	0
Sugerencias	2	1	2		3	0	1	2	3
Felicitaciones							1	1	5
Solicitud de revisión de proyectos de actos administrativos por otras entidades						1	0	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>117</b>	<b>122</b>

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmuje.gov.co](http://www.sdmuje.gov.co)

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

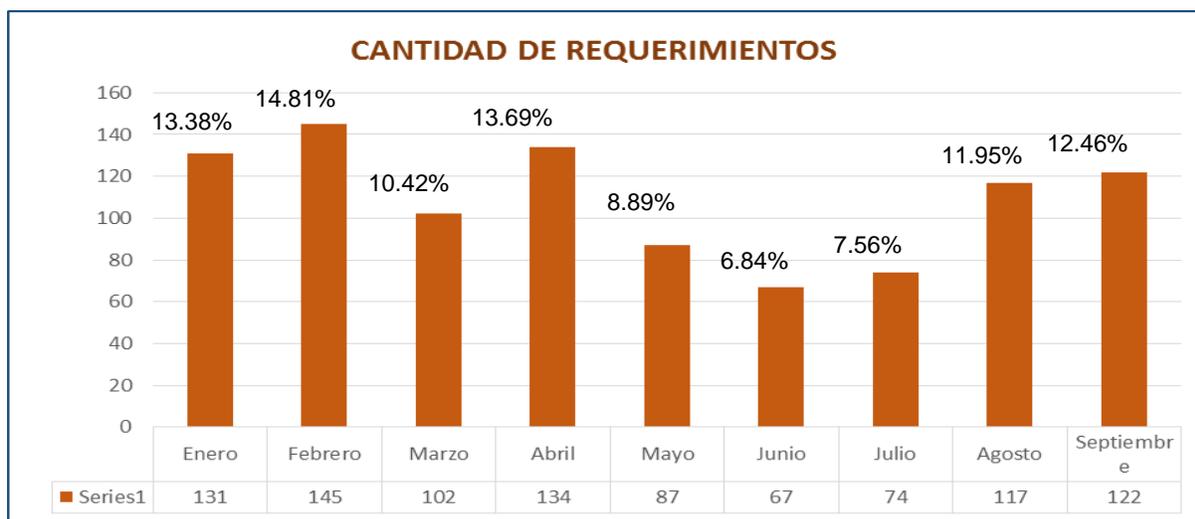
[atencionciudadania@sdmuje.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmuje.gov.co) y/o [contactenos@sdmuje.gov.co](mailto:contactenos@sdmuje.gov.co)





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



Nota. Los porcentajes se presentan sobre los 979 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 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

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  
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**  
**HUMANANA**