



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Bogotá D.C. 23 de Diciembre del 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 Febrero de la presente anualidad:

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 Febrero de 2015.

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

atencionciudadania@sdmujer.gov.co o viacontactenos@sdmujer.gov.co

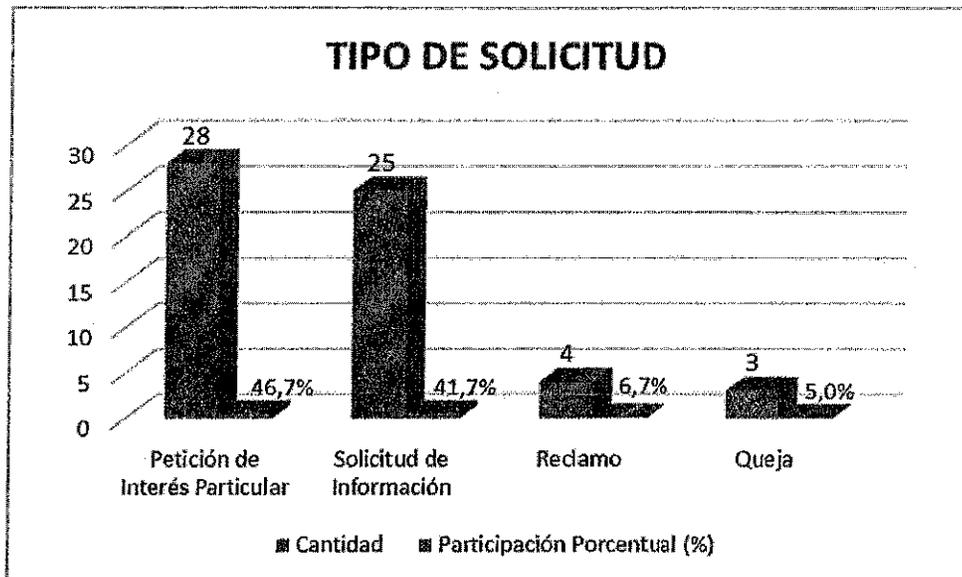
BOGOTÁ
HUANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

TIPO DE SOLICITUD		
Descripción	Cantidad	Participación Porcentual (%)
Petición de Interés Particular	28	46,7%
Solicitud de Información	25	41,7%
Queja	3	5,0%
Reclamo	4	6,7%
TOTAL	60	100%



El tipo de requerimiento más representativo para el mes de Febrero 2015, fue Derecho de Petición de Interés Particular y General con el 46,7% (28) del total de los requerimientos recibidos a través de los canales de atención, los cuales corresponde a casos donde las mujeres que están siendo víctimas de violencia solicitan la asesoría y el acompañamiento de la Entidad, seguido por la Solicitud de Información con una participación del 41,7% (25) y Reclamos con el 6,7 % (4).

CANALES DE COMUNICACIÓN.

De conformidad con el diseño e implementación de mecanismos de interacción efectiva entre las dependencias de la Entidad y la ciudadanía, la Secretaría Distrital de la Mujer dispone de los diferentes canales de comunicación para que las (os) peticionarias (os) presente las diferentes PQRS, mencionados a continuación:

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

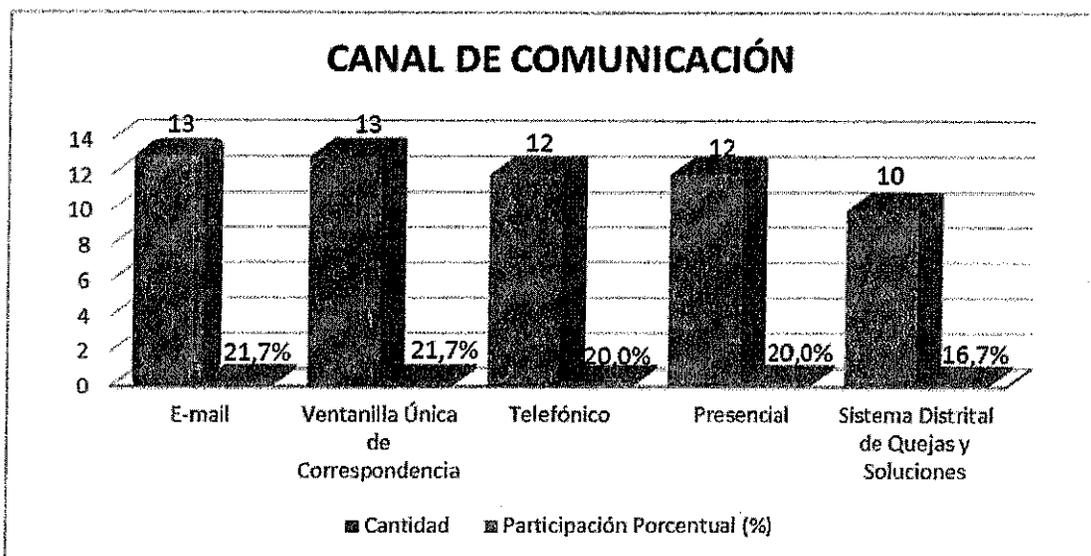
atencionciudadania@sdmujer.gov.co o contactenos@sdmujer.gov.co

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
Descripción	Cantidad	Participación Porcentual (%)
E-mail	13	21,7%
Ventanilla Única de Correspondencia	13	21,7%
Telefónico	12	20,0%
Presencial	12	20,0%
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	10	16,7%
TOTAL	60	100%



La gráfica nos permite observar que los medios más utilizados por la ciudadanía para interponer sus requerimientos ante la Secretaría Distrital de la Mujer en el mes de Febrero de la presente anualidad fueron E-mail con un 21,7% (13) y Ventanilla Única de Correspondencia con una participación del 21,7% (13), seguido por el canal telefónico y presencial con una participación del 20% (12) del total de requerimientos recibidos en el periodo evaluado.

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA

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 para que sean resueltas en los términos definidos en la normativa vigente. Por lo cual se presenta una relación de las peticiones asignadas a las dependencias de la SDMujer con la respectiva participación porcentual en el mes de Febrero de 2015.

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

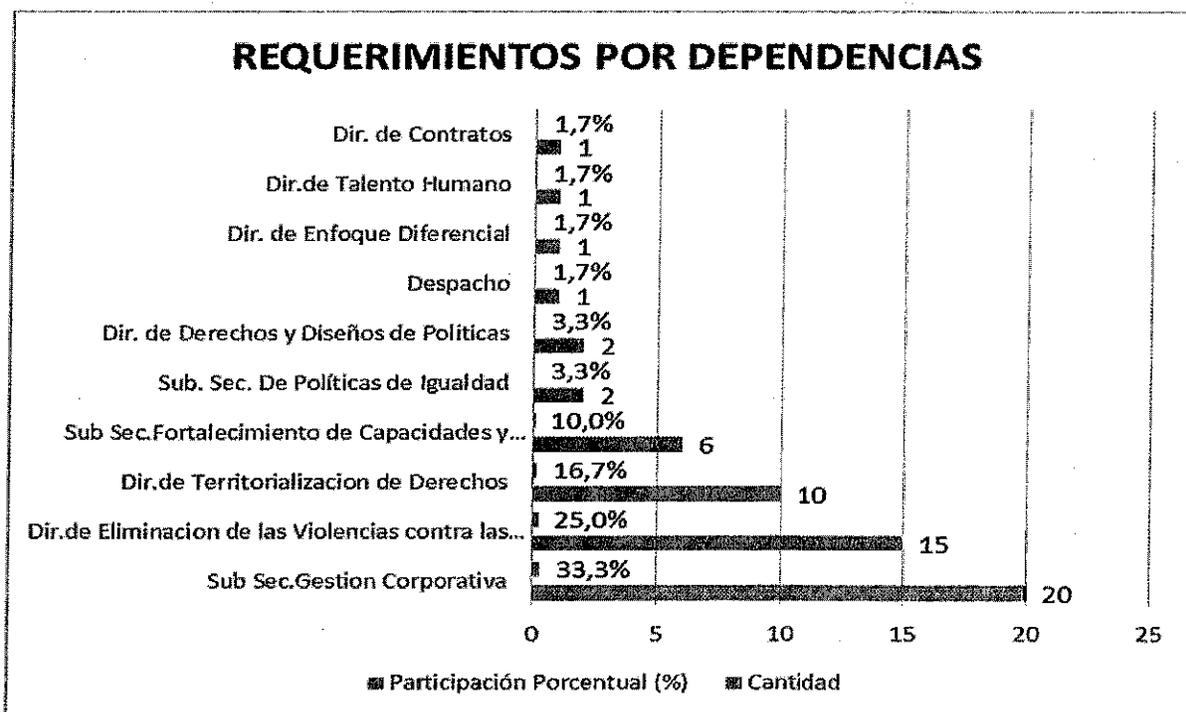
atencionciudadania@sdmujer.gov.co o vlc_contactenos@sdmujer.gov.co

BOGOTÁ
HUMANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS		
Descripción	Cantidad	Participación Porcentual (%)
Sub Sec.Gestión Corporativa	20	33,3%
Dir. de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres	15	25,0%
Dir. de Territorialización de Derechos	10	16,7%
Sub Sec.Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	6	10,0%
Sub. Sec. De Políticas de Igualdad	2	3,3%
Dir. de Derechos y Diseños de Políticas	2	3,3%
Despacho	1	1,7%
Dir. de Enfoque Diferencial	1	1,7%
Dir. de Talento Humano	1	1,7%
Dir. de Contratos	1	1,7%
Dir. Gestión del Conocimiento	1	1,7%
TOTAL	60	100%



Las dependencias que recibieron mayor número de requerimientos durante el periodo evaluado son Subsecretaría de Gestión Corporativa a través del área de Atención a la Ciudadanía con una representación del 33,3% (20) del total de requerimientos recibidos, Dirección de Eliminación de Violencias con el 25,0% (15), seguido por la Dirección de Territorialización con el 16,7% (10) del total de requerimientos recibidos.

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

atencionciudadania@sdmujer.gov.co o vfo.contactenos@sdmujer.gov.co

BOGOTÁ
HUANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

A continuación, se da a conocer el tipo de requerimiento de acuerdo a su tipología ingresado por dependencia:

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS					
Dependencia	Derecho de Petición	Solicitud de Información	Queja	Reclamo	Total PQRS asignadas
Sub Sec.Gestion Corporativa		15	3	2	20
Dir. de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres	12	3			15
Dir. de Territorialización de Derechos	7	3			10
Sub Sec.Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	3	1		2	6
Sub. Sec. De Políticas de Igualdad	2				2
Dir. De Políticas de Igualdad	2				2
Dir. Gestión del Conocimiento		1			1
Despacho	1				1
Dir. de Enfoque Diferencial		1			1
Dir. de Talento Humano	1				1
Dir. De Contratos		1			1
TOTAL	28	25	3	4	60

Para la Secretaría Distrital de la Mujer es importante el reconocimiento dentro de la Entidad al área de Atención a la Ciudadanía por medio del cual se recepciona y realiza el seguimiento y control a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes allegadas a la entidad por medio del SDQS y los demás canales de atención, con el fin de concientizar a todas 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 solicitado y lo respondido dentro de los tiempos de ley, fortaleciendo los mecanismos de seguimiento a las PQRS.

Cordialmente,


MARTHA LUCÍA SÁNCHEZ SEGURA
Secretaria Distrital de la Mujer

Proyectó: Estefany Sinisterra Córdoba- Aux. Administrativa
Revisó: Yazmín A. Beltrán Rodríguez - Profesional Contratista
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

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

atencionciudadania@sdmujer.gov.co v/o contactenos@sdmujer.gov.co

BOGOTÁ
HUMANA

