



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 Mayo 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 Mayo 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 vía contactenos@sdmujer.gov.co

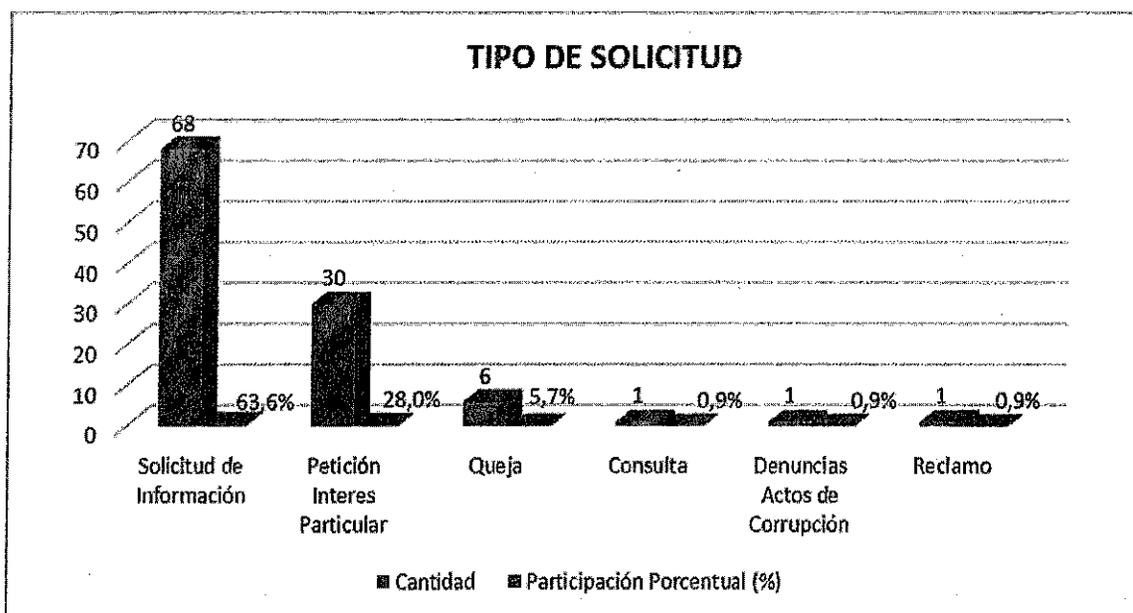
BOGOTÁ
HUANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

| TIPO DE SOLICITUD | | |
|-------------------------------|------------|------------------------------|
| Descripción | Cantidad | Participación Porcentual (%) |
| Solicitud de Información | 68 | 63,6% |
| Petición Interés Particular | 30 | 28,0% |
| Queja | 6 | 5,7% |
| Consulta | 1 | 0,9% |
| Denuncias Actos de Corrupción | 1 | 0,9% |
| Reclamo | 1 | 0,9% |
| TOTAL | 107 | 100% |



El tipo de requerimiento más representativo para el mes de Mayo 2015, fue la Solicitud de Información con el 63,6% (68) 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 e información de la Entidad, seguido por la Petición de interés Particular y General con una participación del 28,0% (30) y Quejas con el 5,7% (6).

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 via_contactenos@sdmujer.gov.co

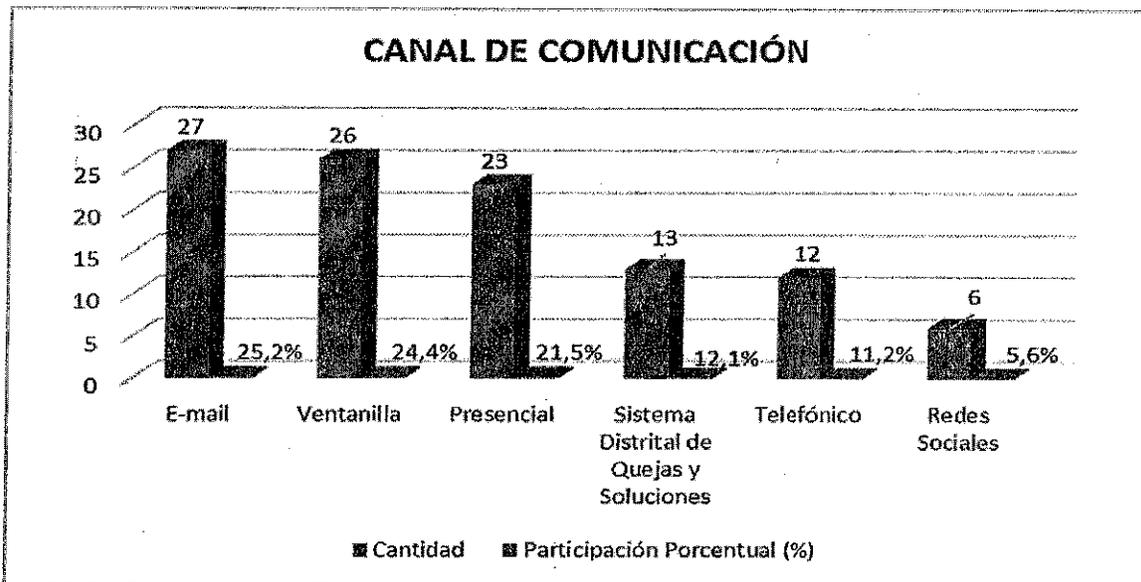
BOGOTÁ
HUMANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

| CANAL DE COMUNICACIÓN | | |
|--|------------|------------------------------|
| Descripción | Cantidad | Participación Porcentual (%) |
| E-mail | 27 | 25,2% |
| Ventanilla | 26 | 24,4% |
| Presencial | 23 | 21,5% |
| Sistema Distrital de Quejas y Soluciones | 13 | 12,1% |
| Telefónico | 12 | 11,2% |
| Redes Sociales | 6 | 5,6% |
| TOTAL | 107 | 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 periodo evaluado fue E-mail con una participación del 25,2% (27), seguido por Ventanilla Única de Correspondencia con el 24,4% (26) y Presencial representa el 21,5% (23) del total de requerimientos recibidos en la Entidad.

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 Mayo 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 y/o contactenos@sdmujer.gov.co

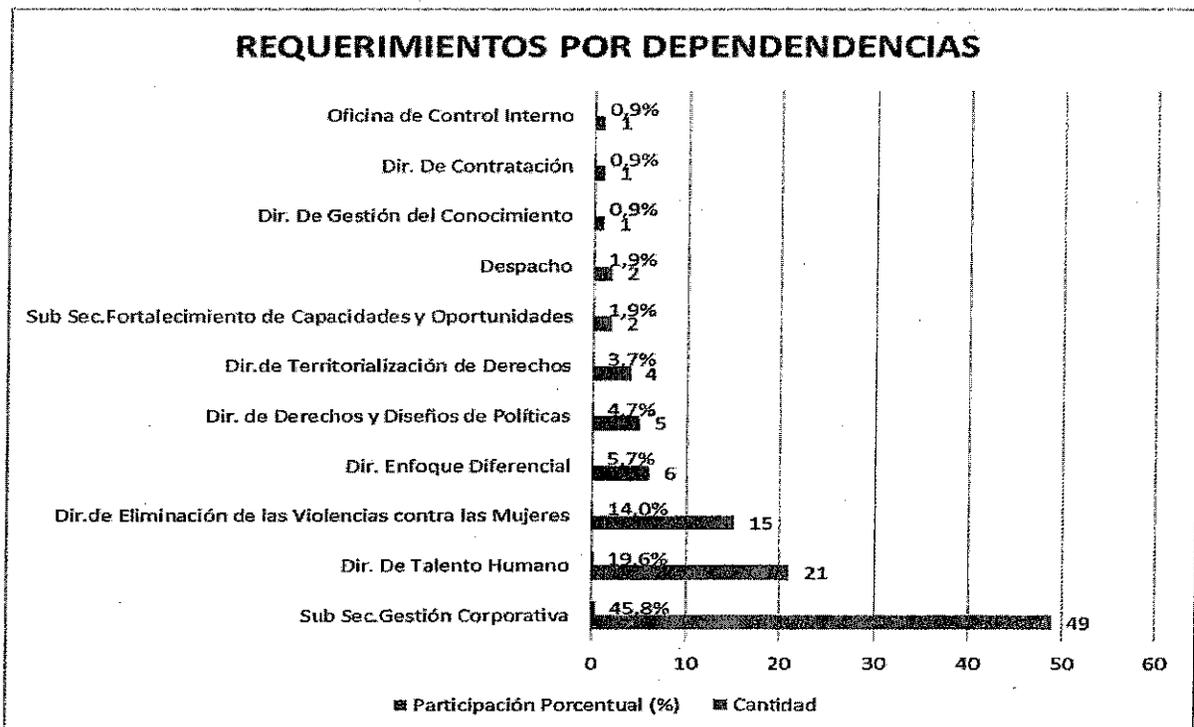
BOGOTÁ
HUANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

| REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS | | |
|--|------------|------------------------------|
| Descripción | Cantidad | Participación Porcentual (%) |
| Sub Sec. Gestión Corporativa | 49 | 45,8% |
| Dir. De Talento Humano | 21 | 19,6% |
| Dir. de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres | 15 | 14,0% |
| Dir. Enfoque Diferencial | 6 | 5,7% |
| Dir. de Derechos y Diseños de Políticas | 5 | 4,7% |
| Dir. de Territorialización de Derechos | 4 | 3,7% |
| Sub Sec. Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades | 2 | 1,9% |
| Despacho | 2 | 1,9% |
| Dir. De Gestión del Conocimiento | 1 | 0,9% |
| Dir. De Contratación | 1 | 0,9% |
| Oficina de Control Interno | 1 | 0,9% |
| TOTAL | 107 | 100% |



La dependencias que recibieron mayor número de requerimientos durante el periodo evaluado fue Subsecretaria de Gestión Corporativa a través del área de Servicio a la Ciudadanía con una representación del 45,8% (49) del total de requerimientos recibidos, seguido por la Dirección de Talento Humano con el 19,6% (21), y la Dirección de Eliminación de Violencias para las Mujeres con el 14,0% (15) 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:

atencionalciudadania@sdmujer.gov.co o ufo-contactenos@sdmujer.gov.co

BOGOTÁ
HUANA



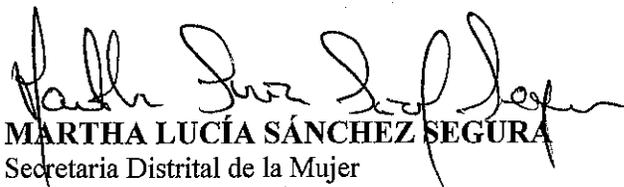
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

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

| Dependencia | Derecho de Petición | Solicitud de Información | Queja | Reclamo | Consulta | Denuncia Actos de Corrupción | Total PQRS asignadas |
|--|---------------------|--------------------------|----------|----------|----------|------------------------------|----------------------|
| Sub Sec. Gestión Corporativa | 2 | 45 | 1 | | | 1 | 49 |
| Dir. De Talento Humano | 5 | 12 | 3 | 1 | | | 21 |
| Dir. de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres | 11 | 3 | | | 1 | | 15 |
| Dir. Enfoque Diferencial | 2 | 4 | | | | | 6 |
| Dir. de Derechos y Diseños de Políticas | 2 | 3 | | | | | 5 |
| Dir. de Territorialización de Derechos | 2 | | 2 | | | | 4 |
| Sub Sec. Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades | 2 | | | | | | 2 |
| Despacho | 2 | | | | | | 2 |
| Dir. De Gestión del Conocimiento | 1 | | | | | | 1 |
| Dir. De Contratación | | 1 | | | | | 1 |
| Oficina de Control Interno | 1 | | | | | | 1 |
| TOTAL | 30 | 68 | 6 | 1 | 1 | 1 | 107 |

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
Secretaría 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.sdmuje.gov.co

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

atencionalciudadania@sdmuje.gov.co o viacontactenos@sdmuje.gov.co

BOGOTÁ
HUANA

