



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 Enero 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 Enero 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

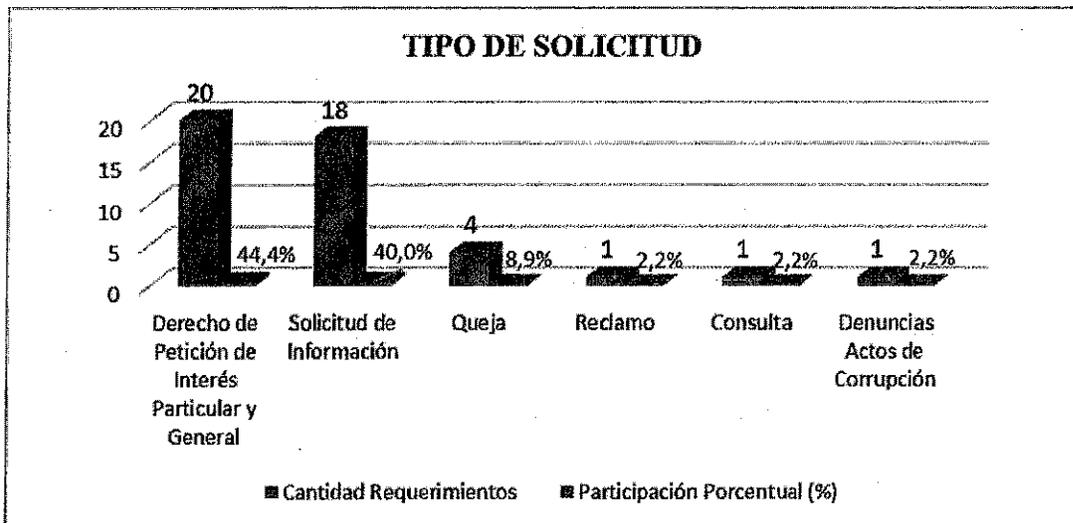
BOGOTÁ
HUANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

TIPO DE SOLICITUD		
Descripción	Cantidad Requerimientos	Participación Porcentual (%)
Derecho de Petición de Interés Particular y General	20	44,4%
Solicitud de Información	18	40,0%
Queja	4	8,9%
Reclamo	1	2,2%
Consulta	1	2,2%
Denuncias Actos de Corrupción	1	2,2%
TOTAL	45	100%



El tipo de requerimiento más representativo para el mes de Enero 2015, fue Derecho de Petición de Interés Particular y General con el 44,4% (20) 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 40,0% (18) y Quejas con el 8,9% (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 y/o contactenos@sdmujer.gov.co

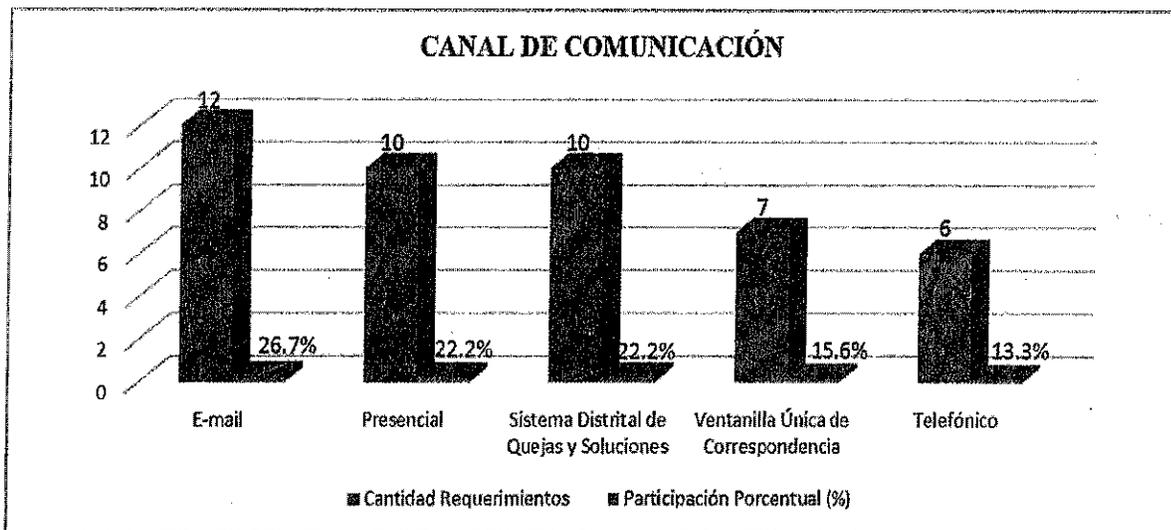
BOGOTÁ
HUANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

CANAL DE COMUNICACIÓN		
Descripción	Cantidad Requerimientos	Participación Porcentual (%)
E-mail	12	26.7%
Presencial	10	22.2%
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	10	22.2%
Ventanilla Única de Correspondencia	7	15.6%
Telefónico	6	13.3%
TOTAL	45	100%



La gráfica nos permite observar que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer sus requerimientos ante la Secretaría Distrital de la Mujer en el mes de Enero de la presente anualidad fue e-mail con una representación del 26,7% (12), seguido por el canal presencial con una participación del 22,2% (10), Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con el 22,2% (10) 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

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

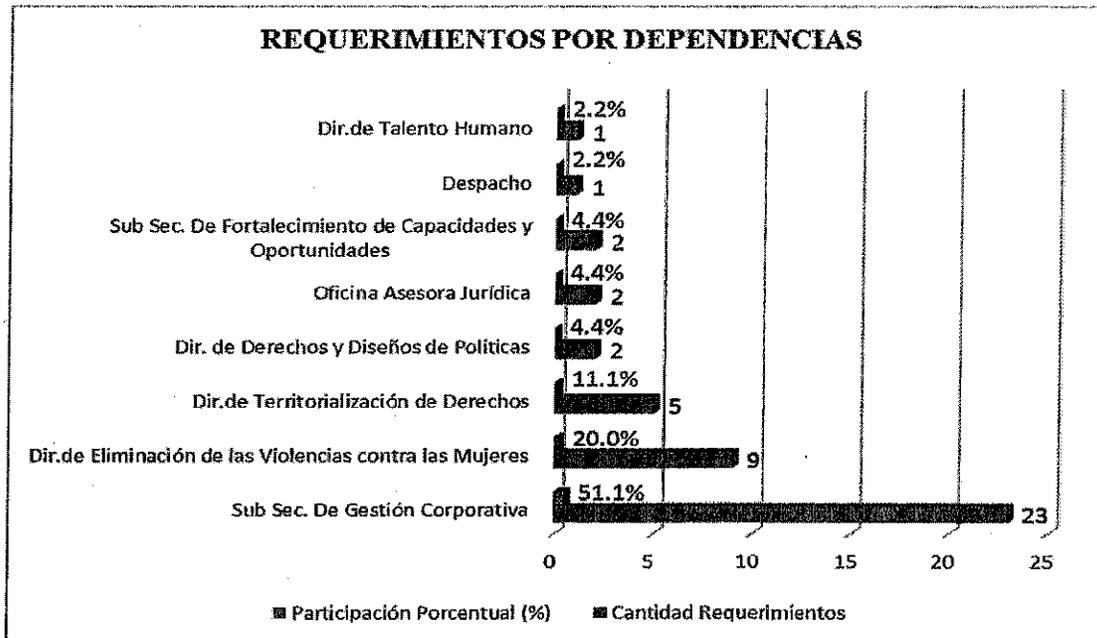


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

presenta una relación de las peticiones asignadas a las dependencias de la SDMujer con la respectiva participación porcentual en el mes de Enero de 2015.

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS		
Dependencia	Cantidad Requerimientos	Participación Porcentual (%)
Sub Sec. De Gestión Corporativa	23	51.1%
Dir. de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres	9	20.0%
Dir. de Territorialización de Derechos	5	11.1%
Dir. de Derechos y Diseños de Políticas	2	4.4%
Oficina Asesora Jurídica	2	4.4%
Sub Sec. De Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	2	4.4%
Despacho	1	2.2%
Dir. de Talento Humano	1	2.2%
TOTAL	45	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 51,1% (23) del total de requerimientos recibidos, Dirección de Eliminación de Violencias con el 20,0% (9), seguido por la Dirección de Territorialización con el 11,1% (5) 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 y/o contactenos@sdmujer.gov.co

BOGOTÁ
HUMANA



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	Consulta	Denuncia Actos de Corrupción	Total PQRS asignadas
Sub Sec. De Gestión Corporativa	4	13	3	1	1	1	23
Dir. de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres	8	1					9
Dir. de Territorialización de Derechos	3	2					5
Dir. de Derechos y Diseños de Políticas	1	1					2
Oficina Asesora Jurídica	2						2
Sub Sec. De Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1		1				2
Despacho		1					1
Dir. de Talento Humano	1						1
TOTAL	20	18	4	1	1	1	45

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.sdmuter.gov.co

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

atencionciudadania@sdmutter.gov.co y/o contactenos@sdmutter.gov.co

BOGOTÁ
HUMANA

