



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 Marzo de la presente anualidad:

TIPO DE SOLICITUD.

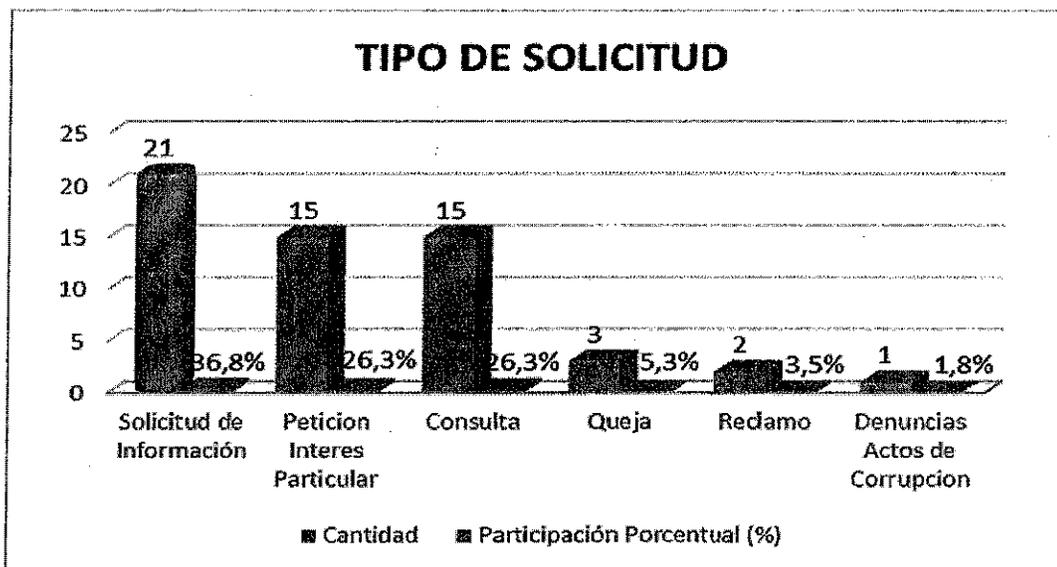
En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010 “*Por el cual se establecen lineamientos para presentar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y organismos del distrito capital.*”, me permito relacionar el registro de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que ha recibido la Entidad en el mes de Marzo de 2015.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

| TIPO DE SOLICITUD | | |
|-------------------------------|-----------|------------------------------|
| Descripción | Cantidad | Participación Porcentual (%) |
| Solicitud de Información | 21 | 36,8% |
| Petición Interés Particular | 15 | 26,3% |
| Consulta | 15 | 26,3% |
| Queja | 3 | 5,3% |
| Reclamo | 2 | 3,5% |
| Denuncias Actos de Corrupción | 1 | 1,8% |
| TOTAL | 57 | 100% |



El tipo de requerimiento más representativo para el mes de Marzo del 2015, fue Solicitud de Información con el 36,8% (21) 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, acompañamiento e información de la Entidad, seguido por el Derecho de petición Interés Particular y Consulta, con una participación del 26,3% (15) y Quejas con el 5,3% (3).

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

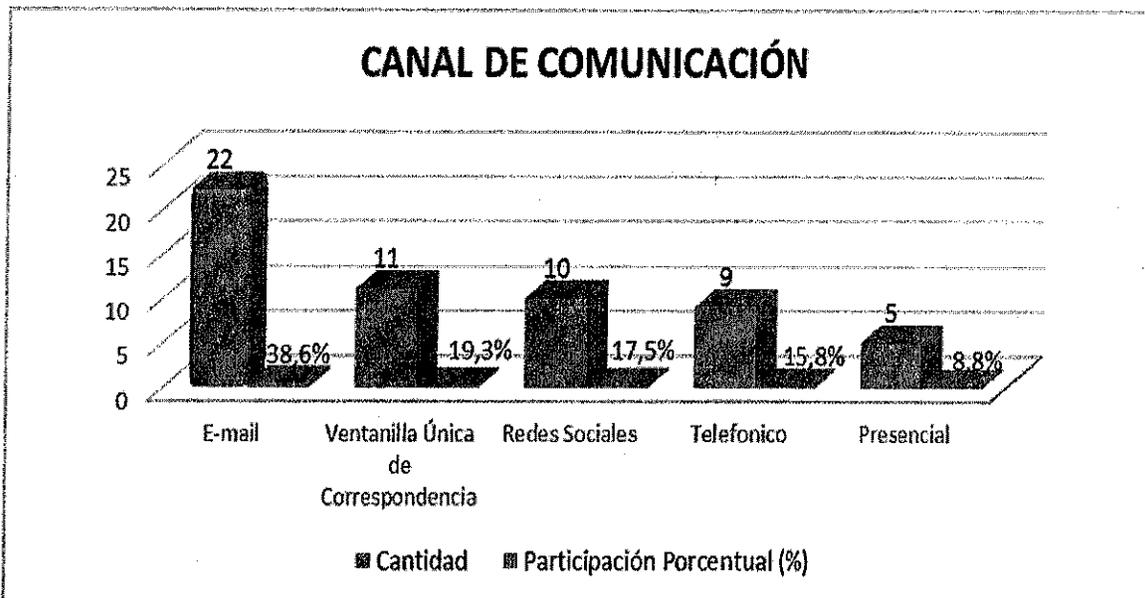
BOGOTÁ
HUANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

| MEDIOS DE COMUNICACIÓN | | |
|-------------------------------------|-----------|------------------------------|
| Descripción | Cantidad | Participación Porcentual (%) |
| E-mail | 22 | 38,6% |
| Ventanilla Única de Correspondencia | 11 | 19,3% |
| Redes Sociales | 10 | 17,5% |
| Telefónico | 9 | 15,8% |
| Presencial | 5 | 8,8% |
| TOTAL | 57 | 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 fue e-mail con una representación del 38,6% (22), seguido por la Ventanilla Única de Correspondencia del 19,3% (11), Redes Sociales con el 17,5% (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 presenta una relación de las peticiones asignadas a las dependencias de la SDMujer con la participación porcentual para cada dependencia.

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

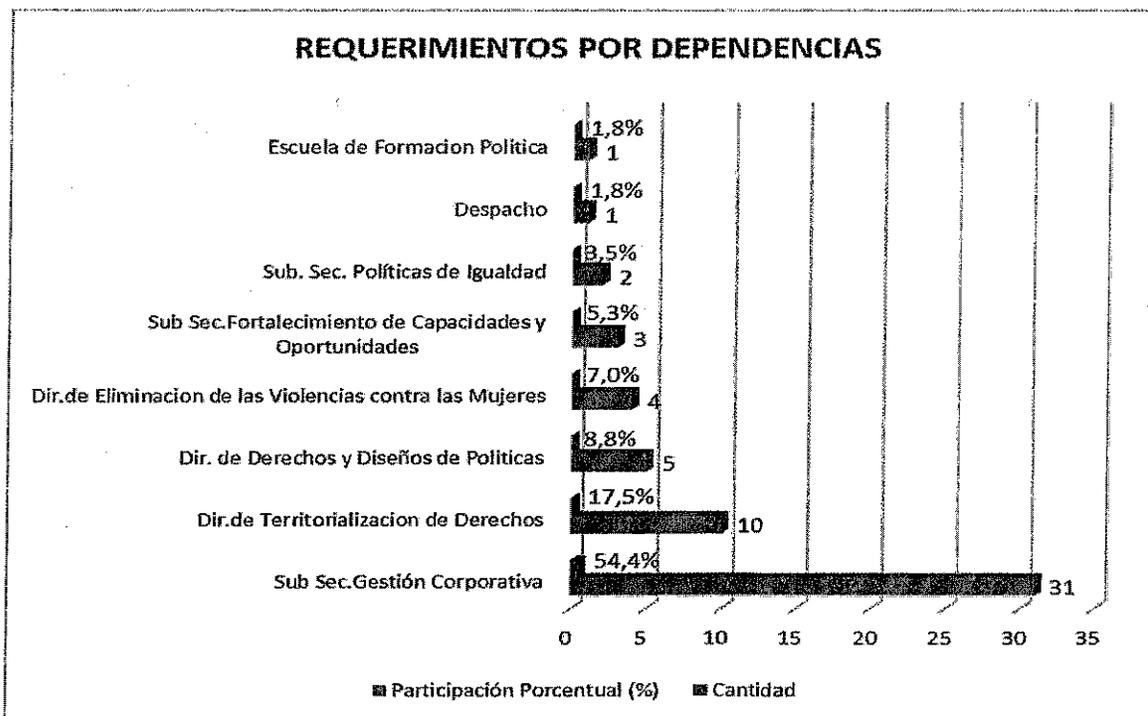
BOGOTÁ
HU  **MANA**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

| REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS | | |
|--|-----------|------------------------------|
| Descripción | Cantidad | Participación Porcentual (%) |
| Sub Sec.Gestión Corporativa | 31 | 54,4% |
| Dir. de Territorialización de Derechos | 10 | 17,5% |
| Dir. de Derechos y Diseños de Políticas | 5 | 8,8% |
| Dir. de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres | 4 | 7,0% |
| Sub Sec.Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades | 3 | 5,3% |
| Sub. Sec. Políticas de Igualdad | 2 | 3,5% |
| Despacho | 1 | 1,8% |
| Escuela de Formación Política | 1 | 1,8% |
| TOTAL | 57 | 100% |



Las dependencias que recibieron mayor número de requerimientos durante el periodo evaluado son la Subsecretaría de Gestión Corporativa a través del área de Atención a la Ciudadanía con una representación del 54,4% (31) del total de requerimientos recibidos, seguido por la Dirección de Territorialización con el 17,5% (10), Dirección de Derechos y Diseño de Políticas 8,8% (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
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 | Consulta | Denuncia Actos de Corrupción | Total PQRS asignadas |
| Sub Sec.Gestión Corporativa | 1 | 14 | 1 | 1 | 14 | | 31 |
| Dir. de Territorialización de Derechos | 3 | 4 | 1 | 1 | | 1 | 10 |
| Dir. de Derechos y Diseños de Políticas | 3 | 2 | | | | | 5 |
| Dir. de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres | 3 | | | | 1 | | 4 |
| Sub Sec.Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades | 2 | 1 | | | | | 3 |
| Sub. Sec. Políticas de Igualdad | 2 | | | | | | 2 |
| Despacho | 1 | | | | | | 1 |
| Escuela de Formación Política | | | 1 | | | | 1 |
| TOTAL | 15 | 21 | 3 | 2 | 15 | 1 | 57 |

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 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 y/o contactenos@sdmujer.gov.co

BOGOTÁ
HUANA

