



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 Abril 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 Abril 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:

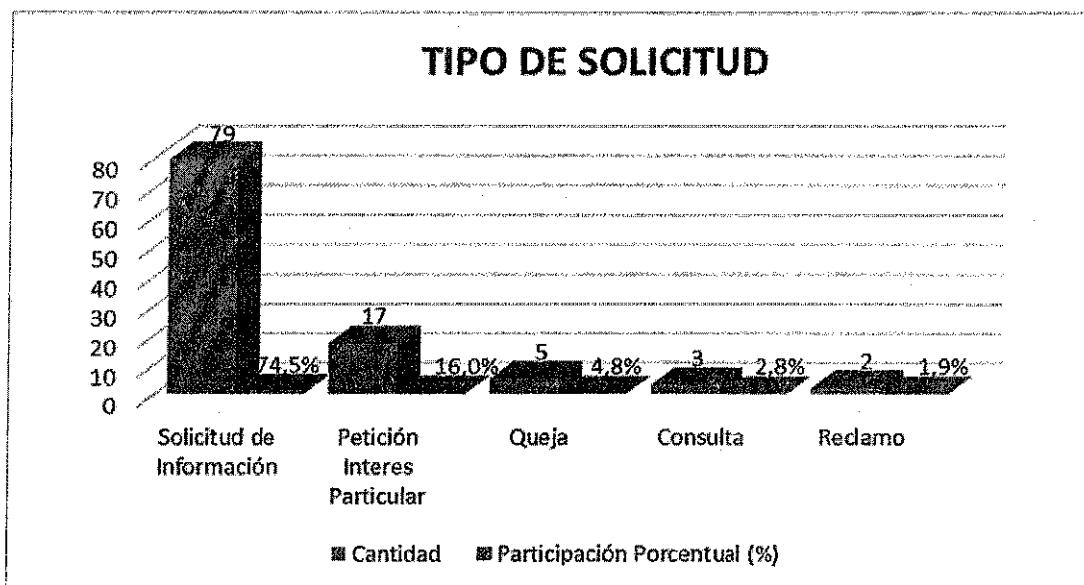
atencionciudadania@sdmujer.gov.co y/o contactenos@sdmujer.gov.co

BOGOTÁ
HU**MANA**



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

TIPO DE SOLICITUD		
Descripción	Cantidad	Participación Porcentual (%)
Solicitud de Información	79	74,5%
Petición Interés Particular	17	16,0%
Queja	5	4,8%
Consulta	3	2,8%
Reclamo	2	1,9%
TOTAL	106	100%



El tipo de requerimiento más representativo para el mes de Abril 2015, fue la Solicitud de Información con el 74,5% (79) del total de los requerimientos recibidos a través de los canales de atención, los cuales corresponden a información de la SDMujer en relación a los servicios que presta a la ciudadanía y casos donde las mujeres están siendo víctimas de violencia solicitan la asesoría y el acompañamiento de la Entidad, seguido por la Petición de interés Particular y General con una participación del 16,0% (17), seguido por la Queja con el 4,8% (5) del total de los requerimientos recibidos.

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:

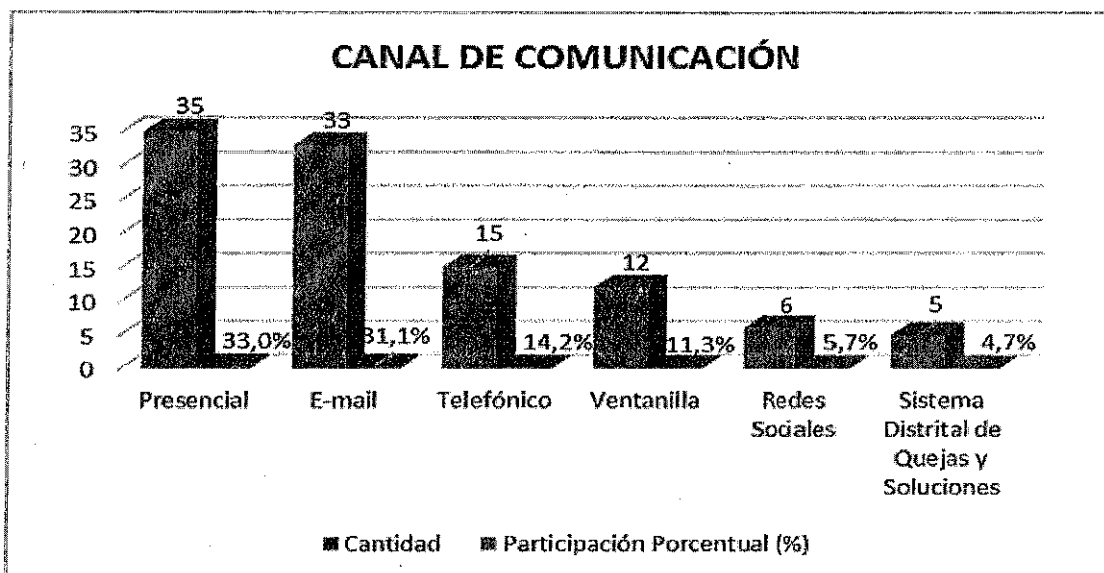
atencionciudadania@sdmujer.gov.co y/o contactenos@sdmujer.gov.co

BOGOTÁ
HU  **MANA**



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

MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
Descripción	Cantidad	Participación Porcentual (%)
Presencial	35	33,0%
E-mail	33	31,1%
Telefónico	15	14,2%
Ventanilla	12	11,3%
Redes Sociales	6	5,7%
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	5	4,7%
TOTAL	106	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 fueron Presencial con un 33,0% (35), seguido por E-mail con una participación del 31,1% (33), Telefónico con el 14,2% (15) 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 Abril de 2015.

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58
Código Postal 111321
PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

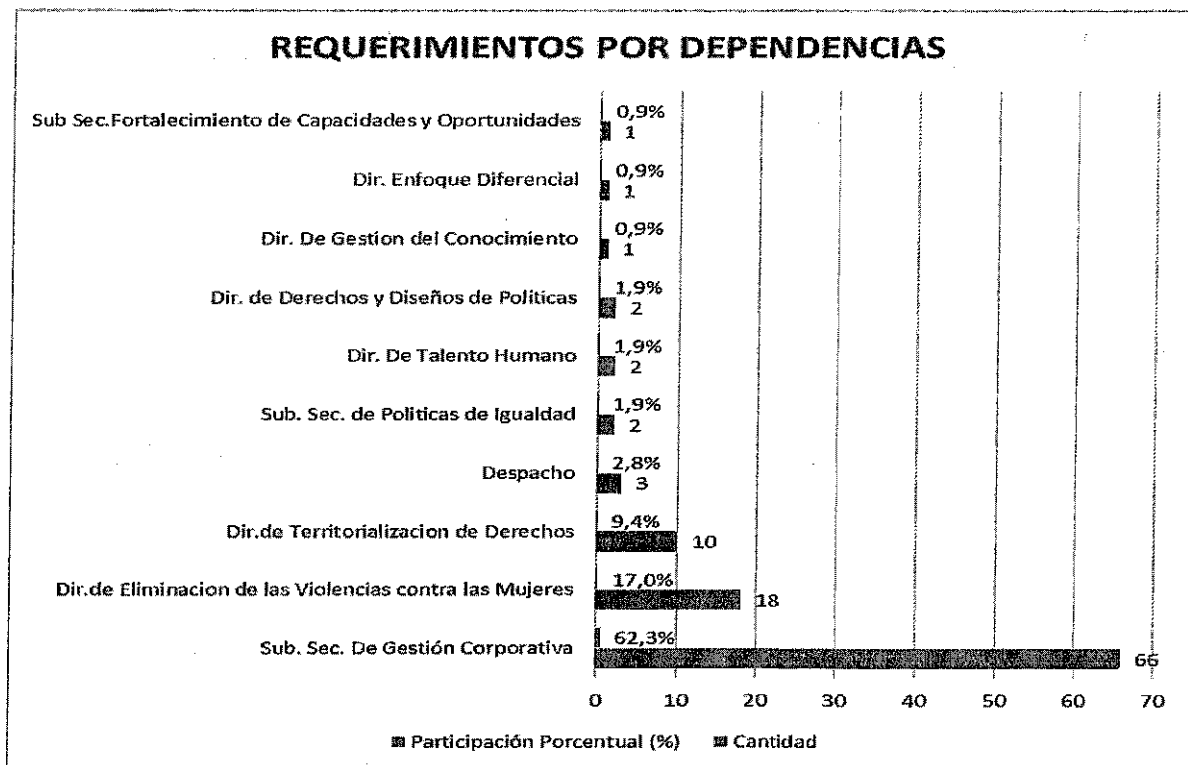
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
atencionciudadania@sdmujer.gov.co y/o contactenos@sdmujer.gov.co

BOGOTÁ
HUMANA



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

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS		
Descripción	Cantidad	Participación Porcentual (%)
Sub. Sec. De Gestión Corporativa	66	62,3%
Dir. de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres	18	17,0%
Dir. de Territorialización de Derechos	10	9,4%
Despacho	3	2,8%
Sub. Sec. de Políticas de Igualdad	2	1,9%
Dir. De Talento Humano	2	1,9%
Dir. de Derechos y Diseños de Políticas	2	1,9%
Dir. De Gestión del Conocimiento	1	0,9%
Dir. Enfoque Diferencial	1	0,9%
Sub Sec. Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1	0,9%
TOTAL	106	100%



Las dependencias que recibieron mayor número de requerimientos durante el periodo evaluado son Subsecretaria de Gestión Corporativa a través del área de Servicio a la Ciudadanía con una representación del 62,3% (66) del total de requerimientos recibidos, seguido por la Dirección de

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

Eliminación de Violencias con el 17,0% (18) y la Dirección de Territorialización con el 9,4% (10) del total de requerimientos recibidos en la Entidad.

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	Total PQRS asignadas
Sub. Sec. De Gestión Corporativa	1	61	2		2	66
Dir. de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres	9	8	1			18
Dir. de Territorialización de Derechos	3	3	2	1	1	10
Despacho	2	1				3
Sub. Sec. de Políticas de Igualdad		2				2
Dir. De Talento Humano	1			1		2
Dir. de Derechos y Diseños de Políticas		2				2
Dir. De Gestión del Conocimiento		1				1
Dir. Enfoque Diferencial		1				1
Sub Sec. Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1					1
TOTAL	17	79	5	2	3	106

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 – Subsecretaría 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

