



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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría General

Bogotá D.C.

Doctora

MARÍA SUSANA MUHAMAD GONZÁLEZ

Secretaria General

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Carrera. 8 No. 10 - 65

Teléfono: 381 30 00

Fecha: 25-07-2013 10:23 AM Rad: 1-2013-47300
Folios: 4 RADICADO No. 2-2013-00900
Medio: VENTANILLA 25 Julio 2013 / 9:15 AM
Destino: SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
Copias: FOLIOS: 4
ANEXOS: 0

Asunto: Reporte de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Respetada doctora María Susana.

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 Circular 021 del 2001, expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Me permito remitir los requerimientos tramitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, por tipo y medios, comportamiento estadístico de los requerimientos atendidos durante el mes de junio de la presente anualidad.

En el mes de junio de 2013 se tramitaron sesenta y seis (66) requerimientos, distribuidos como se muestra en el siguiente gráfico:



Secretaría Distrital de la Mujer
Tel: 3415795
Dirección: CL 12 B No. 3-07

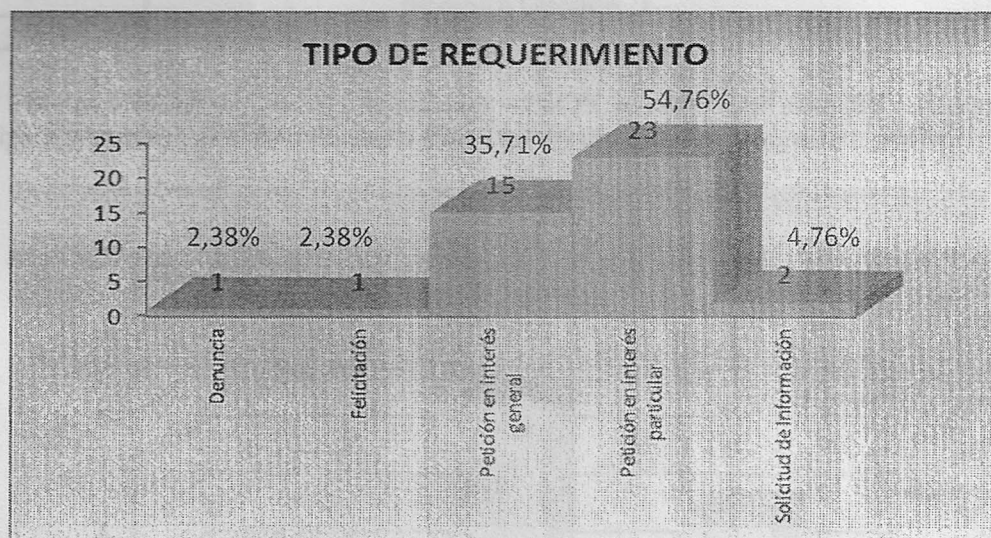
BOGOTÁ
HUMANA



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

MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
Descripción	Cantidad	Participación porcentual (%)
Comunicaciones Escritas	42	63,64%
Buzón de Sugerencias	2	3,03%
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	7	10,61%
Redes Sociales	Facebook	13
	Twitter	2
TOTAL	66	100,00%

- ✓ Por el Medio Escrito se recibieron cuarenta y dos (42) requerimientos, es decir, una participación porcentual correspondiente al 63,64%, los cuales se encuentran distribuidos como se muestran en el siguiente gráfico.



- ✓ Por el Buzón de Sugerencias se recibieron dos (2) requerimientos con una participación porcentual correspondiente al 2,99%, descritos a continuación:

✓ Por medio de las Redes Sociales se recibieron quince (15) requerimientos con una participación porcentual correspondiente al 19,70% por Facebook y 3,03% por Twitter.

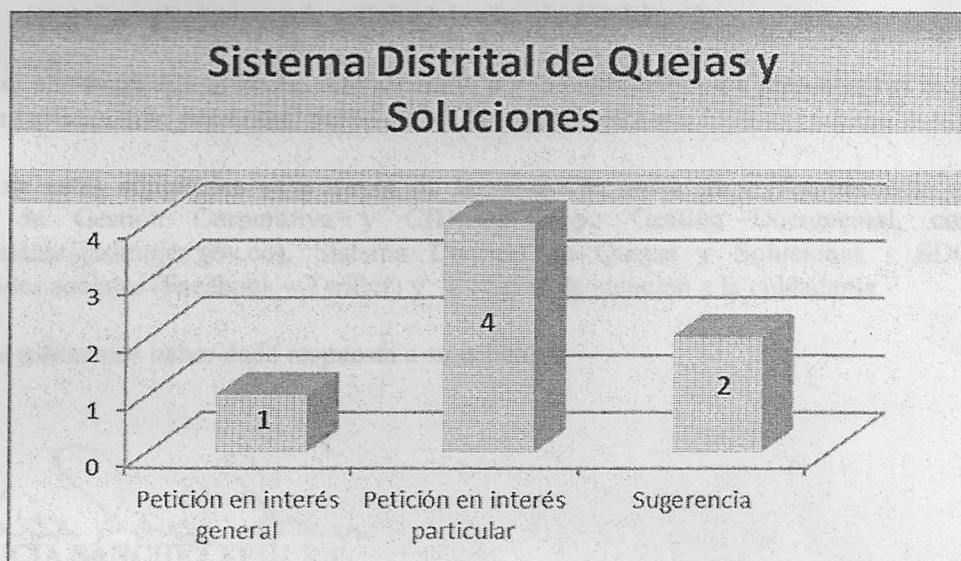


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE LA MUJER

TIPO DE REQUERIMIENTO				
Descripción	Cantidad	Participación Porcentual	Asunto	Respuesta
Reclamo	1	1,52%	<<Por favor ser más concretas, no hay quien atienda, quien informe, quien oriente>>	El día 3 de Julio de la presente anualidad, nos comunicamos telefónicamente con la ciudadana para ofrecerle la información y orientación solicitada. No obstante, la ciudadana manifestó que se encontraba ocupada y que posteriormente llamaba o enviaba un correo electrónico a la Entidad. Cabe resaltar que a la fecha no se ha recibido ninguna comunicación o solicitud por parte de la reclamante. Así mismo el día 9 de Julio la Secretaría Distrital de la Mujer se comunicó telefónicamente con la usuaria pero manifestó que no tenía disponibilidad de tiempo
Sugerencia	1	1,52%	Necesitan materiales para desarrollar la actividad de Yoga en la Casa de Igualdad de Oportunidades en la localidad la Candelaria.	Mediante número de radicado 2-2013-00892, se envió respuesta a la usuaria absolviendo la sugerencia que presentó en la Entidad.
Total general	2	3,03%		

- ✓ Por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, se obtuvieron siete (7) requerimientos con una participación porcentual correspondiente a los 10,45% descritos en el siguiente gráfico.

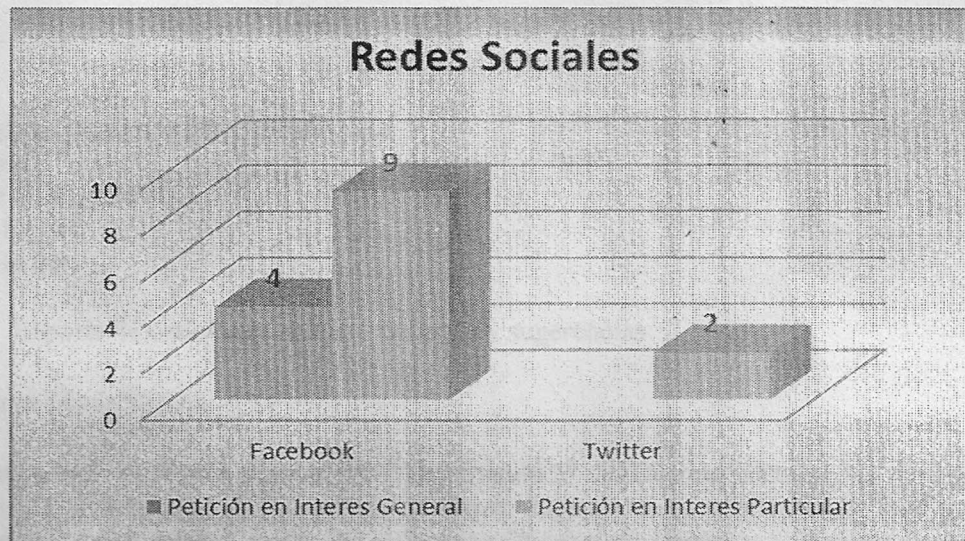


- ✓ Por medio de las Redes Sociales se recibieron quince (15) requerimientos con una participación porcentual correspondiente al 19,70% por Facebook y 3,03% por Twitter.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE LA MUJER



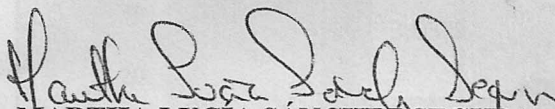
- ✓ De otra parte, se recibieron 10 felicitaciones a través de las redes sociales (Facebook – Twitter), es decir notas de agradecimiento y reconocimiento por la labor de la Secretaría Distrital de la Mujer.
- ✓ De los nueve requerimientos clasificados como petición en Interés Particular, dentro de los cuales el mayor número se relaciona con la solicitud de vinculación laboral.

Así las cosas, se encuentra que el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sus requerimientos es el escrito con una participación porcentual del 63,64% (42 requerimientos).

La recepción de estas solicitudes es a través de la ventanilla única de correspondencia que administra la Subsecretaria de Gestión Corporativa y CID – Grupo Gestión Documental, correo electrónico (atencionciudadania@sdmujer.gov.co), Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, buzones de sugerencias, redes sociales (Facebook – Twitter) y la oficina de atención a la ciudadanía.

De esta manera esperamos haber dado respuesta a su solicitud.

Cordialmente,


MARTHA LUCÍA SÁNCHEZ SEGURA
Secretaria Distrital de la Mujer

Proyectó: Lida Zamira León Leal- Profesional Universitaria /z

Revisó: Andrea Vargas Marín – Profesional Especializada

Aprobó: Paola Andrea Osso Andrade- Asesora del Despacho

Sonia Sylvana Palomino Bellucci- Subsecretaria de Gestión Corporativa y CID

Secretaría Distrital de la Mujer
Tel: 3415795
Dirección: CL 12 B No. 3-07

BOGOTÁ
HUMANA