



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](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) o vía contactenos@sdmujer.gov.co

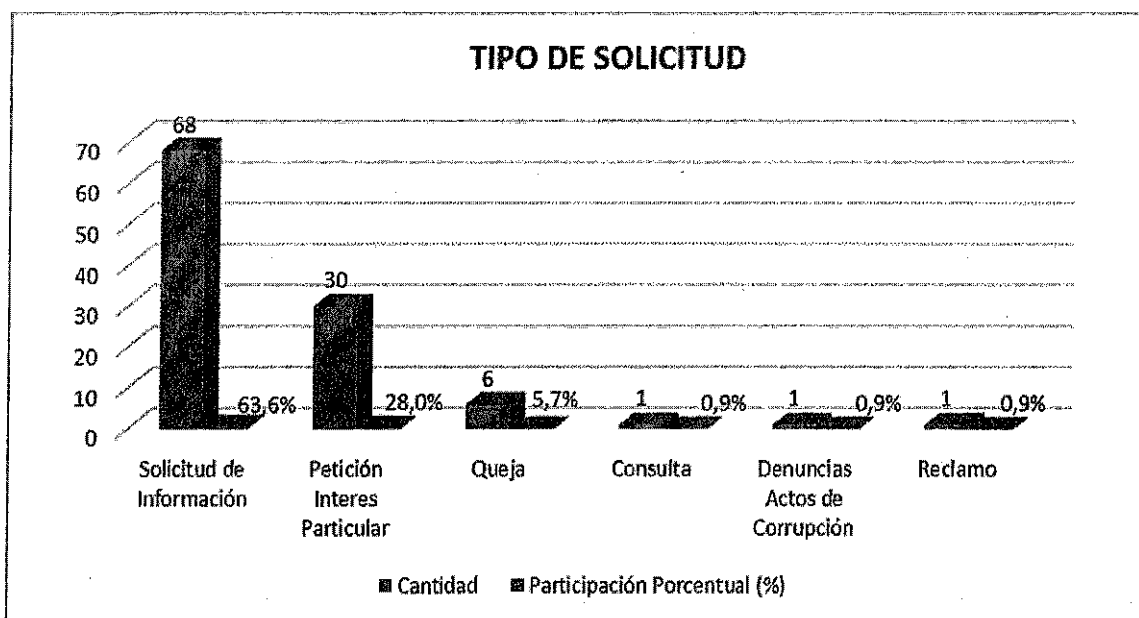
**BOGOTÁ**  
**HUANA**



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%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>



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](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) o [via\\_contactenos@sdmujer.gov.co](mailto:via_contactenos@sdmujer.gov.co)

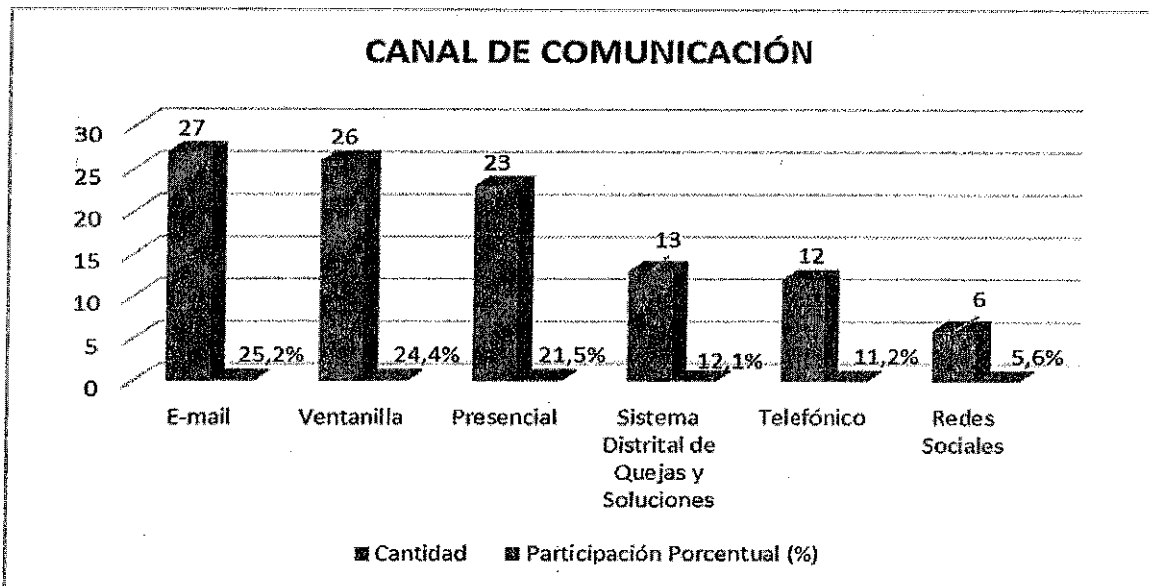
**BOGOTÁ**  
**HUANA**



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%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>



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](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) y/o [contactenos@sdmujer.gov.co](mailto:contactenos@sdmujer.gov.co)

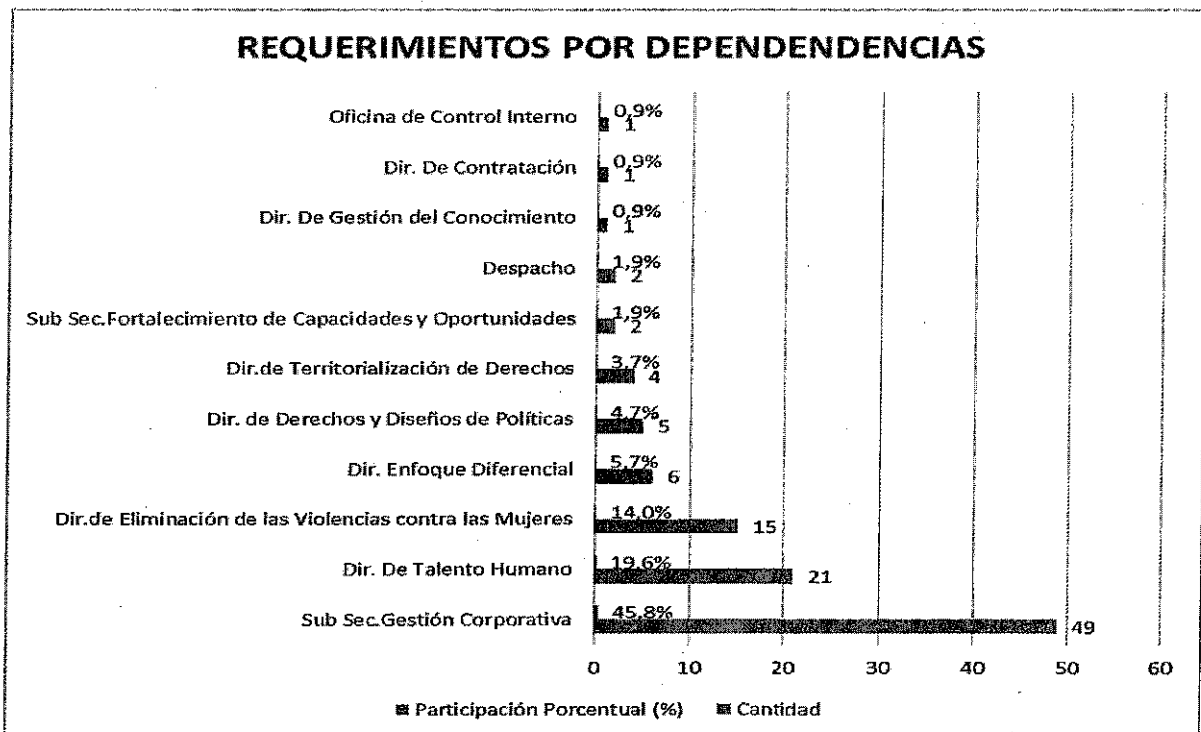
**BOGOTÁ**  
**HUANA**



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%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>



La dependencias que recibieron mayor número de requerimientos durante el periodo evaluado fue Subsecretaría 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](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[atencionalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionalciudadania@sdmujer.gov.co) o [ufo-contactenos@sdmujer.gov.co](mailto:ufo-contactenos@sdmujer.gov.co)

**BOGOTÁ**  
**HUANA**



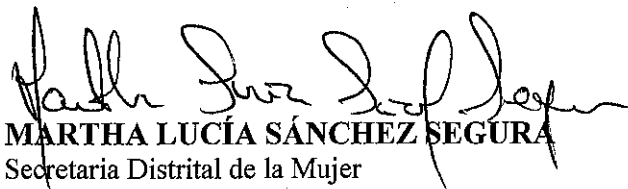
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

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
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>68</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>107</b>

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](http://www.sdmuje.gov.co)

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

[atencionciudadania@sdmuje.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmuje.gov.co) o [via\\_contactenos@sdmuje.gov.co](mailto:via_contactenos@sdmuje.gov.co)

**BOGOTÁ**  
**HUANA**

