



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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría General

Bogotá D.C.

Por favor al contestar cite este N°
Fecha: 29-11-2013 12:18 PM Red: 1-2013-70668
Folios: 2 Anexos:
Medio: VENTANILLA
Destino: SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
Copias:

Doctora
MARÍA SUSANA MUHAMAD GONZÁLEZ
Secretaria General
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Carrera. 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Teléfono: 381 30 00

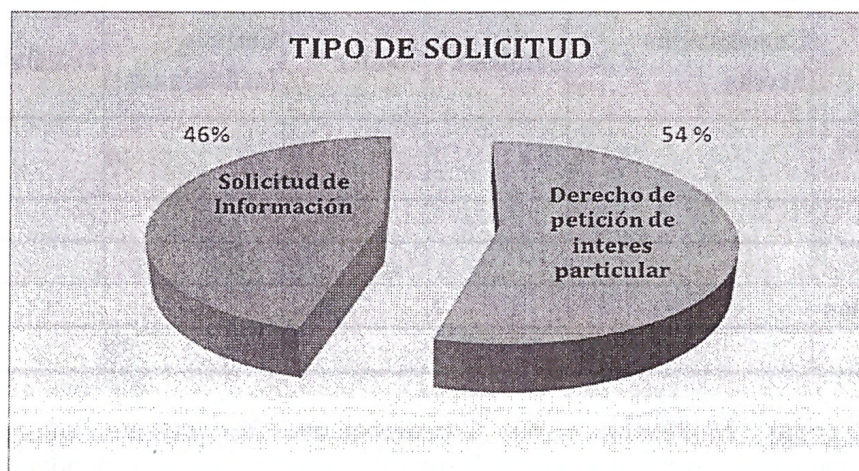
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER
RADICADO No. 2-2013-01954
FECHA 29 NOV 2013 19:00
RADICADO INICIAL: -
FOLIOS: 2
ANEXOS: Ø

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 canales así como, el comportamiento estadístico de los requerimientos atendidos durante el mes de octubre de la presente anualidad.

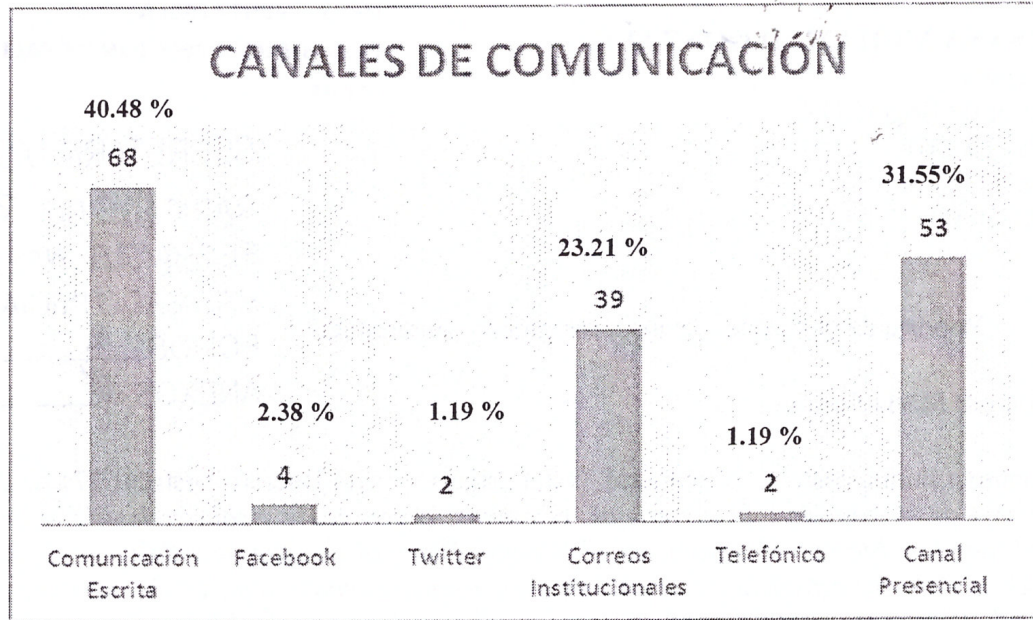
En el mes de octubre se recibieron 168 requerimientos distribuidos como se muestra a continuación:



Dirección: KR 32 A No. 29 - 58
Tel: 2688854 / 2688857
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia
al correo electrónico: atencionciudadania@sdmujer.gov.co
EXT-03

BOGOTÁ
HUMANANA

A continuación se presenta los requerimientos que se registraron por los diferentes canales de comunicación de la Entidad:



- El 40.48% son comunicaciones escritas que ingresaron por la Ventanilla Única de Correspondencia, seguido de un 31.55%, correspondientes al Canal Presencial.

Así mismo, se relaciona la cantidad de requerimientos que ingresaron por los diferentes canales de comunicación:

REQUERIMIENTOS POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN							
Tipo de Solicitud	Comunicación Escrita	Facebook	Twitter	Correos Institucionales	Telefónico	Canal Presencial	Total general
Derecho de petición de interés particular	68	3	1	39			111
Queja							0
Reclamo							0
Solicitud de Información		1	1		2	53	57
Total general	68	4	2	39	2	53	168

Comunicaciones Escritas: El 40.48% de las Comunicaciones escritas que ingresaron fueron derechos de petición de interés particular, radicados en la Ventanilla Única de Correspondencia, siendo el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sus requerimientos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE LA MUJER

Red Social: En la red social de Facebook se recibió el 2,38% de las solicitudes, el 1.19% para Twitter y el 23.21% que corresponden a los requerimientos ingresados por los correos institucionales.

Canal Telefónico: Del total de las comunicaciones ingresadas, el 1.19% corresponden a éste canal de comunicación, las cuales se clasifican como solicitud de información.

Canal Presencial: El 31.55% de los requerimientos ingresados por éste canal se clasifican como solicitud de información de la Entidad.

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS: Se registraron 3 requerimientos clasificados como derechos de petición de interés particular a saber:

No. de Requerimiento	Fecha de Asignación	Fecha de Cierre	Estado
1058486	05/10/2013	08/10/2013	Finalizado – Se rechazó por no ser competencia de la Entidad y se remitió a la Alcaldía Local de Teusaquillo.
1062135	08/10/2013	18/10/2013	Finalizado – Se rechazó por no ser competencia de la Entidad y se remitió a la Secretaría de Integración Social.
1065601	16/10/2013	31/10/2013	Se dio respuesta mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS.

Así las cosas, se evidencia que el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sus requerimientos es la comunicación escrita, con una participación porcentual del 40.48%, seguido del canal presencial con una participación porcentual de 31.55%.

Cualquier inquietud con gusto será atendida.

Cordialmente,


MARTHA LUCÍA SÁNCHEZ SEGURA
Secretaria Distrital de la Mujer

C.C: Adriana Córdoba Alvarado – Veedora Distrital - Carrera 24 No. 39-91

Proyectó: Lida Zamira León Leal- Profesional Universitaria
Revisó: Andrea Vargas Marin – Profesional Especializada
Aprobó: Paola Andrea Osso Andrade- Asesora del Despacho
Sonia Sylvana Palomino Bellucci- Subsecretaria de Gestión Corporativa

Dirección: KR 32 A No. 29 - 58

Tel: 2688854 / 2688857

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

EXT-03

BOGOTÁ
HUMANA