



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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría General

Para favor al contestar cite este N°
Fecha: 23-10-2013 Rad: 1-2013-64568
04:15 PM
Folios: 2 Anexos:
Medio: VENTANILLA
Destino: SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO

Bogotá D.C.

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

Copias
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

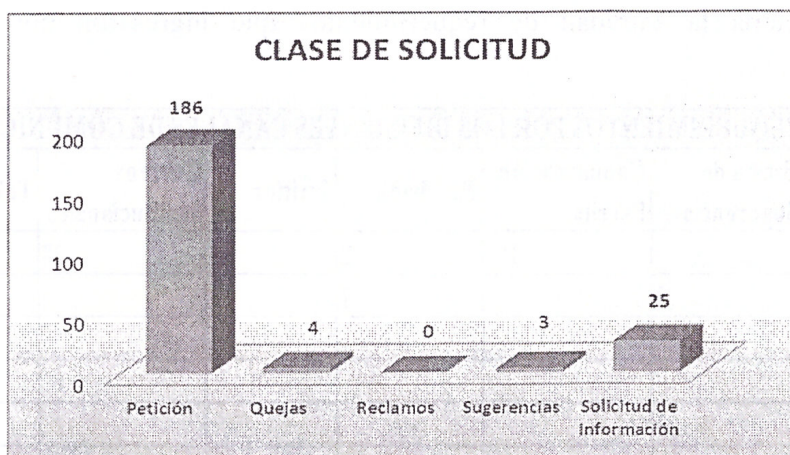
RADICADO No. 2-2013-01615
FECHA 22 Oct. 2013 / 4:17pm
RADICADO INICIAL: _____
FOLIOS: 2
ANEXOS: Ø

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 (...)*”, y 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 septiembre de la presente anualidad.

En el mes de septiembre, se recibieron 218 requerimientos distribuidos como se muestra a continuación:



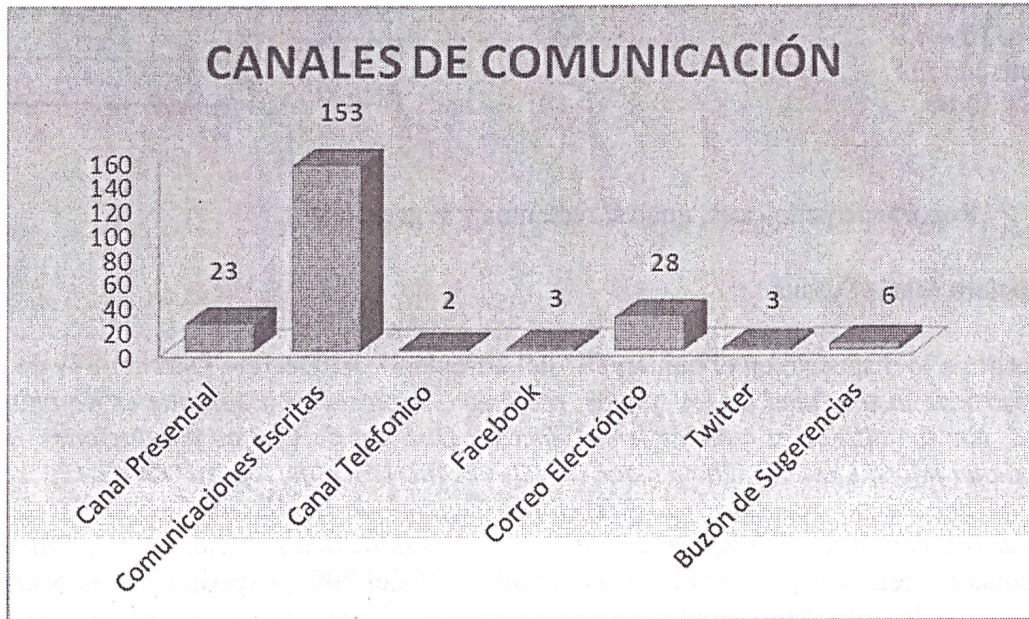
Dirección: KR 32 A No. 29 - 58
Tel: 2688854 / 2688857
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
atencionciudadania@sdmujer.gov.co
EXT-03

BOGOTÁ
HUMANANA



- El 85.32% corresponden a derechos de petición, seguido con un 11.47% que corresponden a solicitud de información.

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



- El 70.18% son comunicaciones escritas que ingresaron por la Ventanilla Única de Correspondencia – Gestión Documental, seguido de un 12.84%, correspondientes a los correos institucionales (contactenos@sdmujer.gov.co, atencionciudadania@sdmujer.gov.co).

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	Buzón de Sugerencias	Comunicación Escrita	Facebook	Twitter	Correos Institucionales	Telefónico	Canal Presencial	Total general
Derecho de petición		153	2	3	28			186
Queja	3			1				4
Reclamo								0
Solicitud de Información						2	23	25
Sugerencia	3							3
Total general	6	153	3	3	28	2	23	218



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE LA MUJER

Buzón de Sugerencias: El 2.75% de los requerimientos ingresados por este canal de comunicación corresponden a seis (6) requerimientos clasificados como se muestra el cuadro anterior. Los formatos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que se diligenciaron fueron de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres de las Localidades de Kennedy, Ciudad Bolívar y Suba.

Comunicaciones Escritas: El 70.18% de las Comunicaciones escritas que ingresaron fueron derechos de petición radicados en la Ventanilla Única de Correspondencia – Gestión Documental, siendo el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sus requerimientos.

Red Social: Por medio de esta red social se recibió el 1,38%, de las solicitudes tanto para Facebook como para Twitter y el 12.84% que corresponde a los requerimientos ingresados por los correos institucionales.

Canal Telefónico: El 0.92% de las comunicaciones ingresadas por este medio, fueron solicitando información de la Entidad.

Canal Presencial: El 10.55% de los requerimientos fueron solicitud de información de la Entidad.

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDOS: Se registraron 13 requerimientos clasificados como derechos de petición de interés particular con estado de cierre con respuesta.

Así las cosas, se evidencia que el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sus requerimientos son las comunicaciones escritas, con una participación porcentual del 70.18%, seguido de los correos institucionales con una participación porcentual de 12.84%.

Cualquier inquietud adicional con gusto será atendida.

Cordialmente,


MARTHA LUCÍA SÁNCHEZ SEGURA
Secretaria Distrital de la Mujer

C.C: Adriana Córdoba Alvarado – Cra 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
HU  **MANA**