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

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C.
Secretaría General

Por favor al contestar cite este Nº
Fecha: 19-09-2013 10:51 AM Rad: 1-2013-57939
Folios: 2 Anexos:
Medio: VENTANILLA
Destino: SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO
Copias

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

SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
RADICADO No. 2-2013-01291
FECHA 18 Sep. 2013 / 5:00 pm
RADICADO INICIAL: —
FOLIOS: 2
ANEXOS: Ø

Asunto: Reporte de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

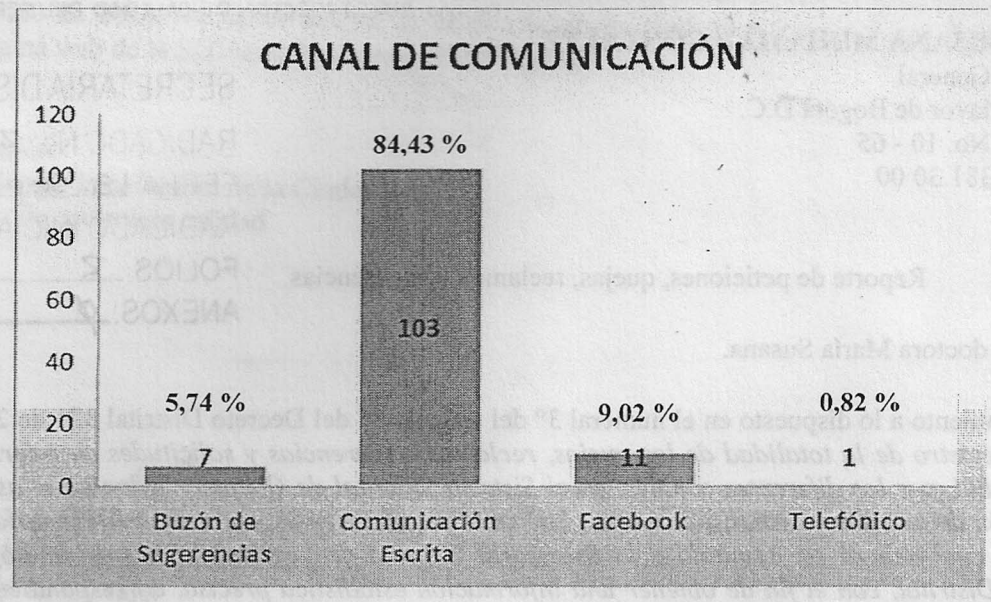
Respetada doctora María Susana.

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 agosto de la presente anualidad.

En el mes de agosto, se recibieron 122 requerimientos distribuidos como se muestra a continuación:

TIPO DE SOLICITUD		
Descripción	**Cantidad**	**Participación porcentual %**
Consulta	2	1,64%
Derecho de petición	103	84,43%
Felicitaciones	3	2,46%
Queja	1	0,82%
Reclamo	2	1,64%
Solicitud de Información	3	2,46%
Sugerencia	8	6,56%
Total general	**122**	**100,00%**

Los requerimientos se registraron por los diferentes canales de comunicación que dispone la Entidad:



A continuación 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**	**Telefónico**	**Total general**
Consulta			2		2
Derecho de petición		103			103
Felicitaciones			3		3
Queja				1	1
Reclamo			2		2
Solicitud de Información			3		3
Sugerencia	7		1		8
Total general	7	103	11	1	122

Buzón de Sugerencias: Por este medio de comunicación, ingresaron siete (7) sugerencias como lo muestra la gráfica anterior. La totalidad de los formatos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que se diligenciaron fueron en la Casa de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres de la Localidad de Barrios Unidos.

Comunicaciones Escritas: El 84,43% de las Comunicaciones escritas que ingresaron fueron derechos de petición radicadas en la Ventanilla Única de Correspondencia – Gestión Documental.

Red Social - Facebook: Por medio de esta red social se recibió el 9,02%, de las solicitudes.

- ✓ Por medio de Twitter no hemos recibido ningún requerimiento en el mes de agosto.

Canal Telefónico: Se recibió una queja por este canal descrito a continuación:

TIPO DE REQUERIMIENTO			
Descripción	**Cantidad**	**Asunto**	**Respuesta**
Queja	1	*<<La Señora Isabel Gómez Román, No está de acuerdo que la Sra. Hilda Palomino Referente local de la Casa de Igualdad de Oportunidades de la localidad de los Mártires, no asista al Taller de Maltrato y Violencia programado para el día 13 de agosto del 2013 en la Rioja comedor comunitario>>*	El día 18 de agosto de la presente anualidad, nos comunicamos telefónicamente con la ciudadana, donde presentó su inconformidad y manifestó sentirse irrespetada al igual que otras veinticinco (25) personas asistentes al Taller de Maltrato y Violencia. Se le indicó que podía elevar la queja mediante comunicación escrita o correo electrónico. A la fecha no ha llegado ninguna comunicación a la Entidad. Se le informó a la Directora de Territorialización de Derechos para que tome las medidas respectivas frente a la queja puesta en relación con la referente local de la Casa de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres de la Localidad de los Mártires.

- ✓ El canal del SDQS - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones se habilitó el 14 de agosto del 2013 por parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., con el fin de realizar la parametrización del Sistema. Sin embargo, no se ha recibido ningún requerimiento por este medio.

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 84,43%, seguido de la red social de Facebook con una participación porcentual de 9,02%.

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

PUBLICACIONES PÁGINA WEB

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución 378 de 2008 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá versión 2.0 de 2010, mediante la cual se amplía la posibilidad de interacción con la ciudadanía, se publicó en la página web de la SDMujer durante el mes de agosto:

- ✓ Contratación
- ✓ Resolución de la defensora de la Ciudadanía
- ✓ Formatos de control de calidad

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 y CID