



MARQUE (X)	TIPO	TIEMPO (días)
X	No requiere respuesta	0
	Urgente	2
	Importante	5
	Normal	10

MEMORANDO

Fecha: Mayo 14 de 2014

PARA: **SONIA SYLVANA PALOMINO BELUCCI**
Subsecretaria de Gestión Corporativa

DE: **LIDA ZAMIRA LEÓN LEAL**
Profesional Universitaria

ASUNTO: Reporte de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al mes de abril.

Respetada doctora Sonia Sylvana.

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*”. Capítulo VI del artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

Me permito remitir los requerimientos tramitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, por tipo, medios y comportamiento estadístico atendidos durante el mes de abril de la presente anualidad.

En el mes de abril de 2014 se recibieron ciento veintisiete (127) requerimientos, distribuidos como se muestra en el siguiente gráfico:

TIPO DE SOLICITUD		
Descripción	Cantidad	Participación porcentual (%)
Petición de Interés Particular	62	48,82%
Petición de Interés General	0	0,00%
Solicitud de Información	57	44,88%
Queja	8	6,30%
TOTAL	127	100,00%

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

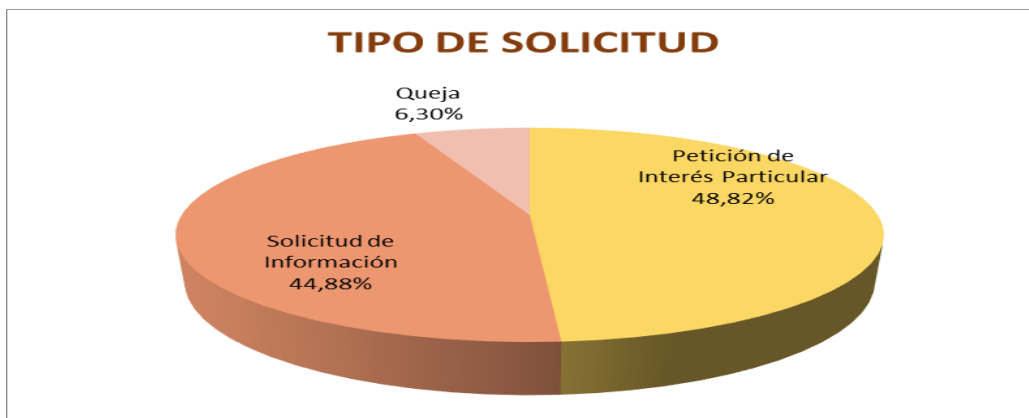
EXT-03

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



Del total de requerimientos se encontró que el derecho de petición de interés particular, es la tipología más utilizada por los ciudadanos para interponer las peticiones, seguido de la solicitud de información y queja.

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

MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
Descripción	Cantidad	Participación porcentual (%)
Canal Presencial	56	44,09%
Canal Telefónico	5	3,94%
Comunicaciones Escritas	35	27,56%
Correos Institucionales	27	21,26%
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	4	3,15%
TOTAL	127	100,00%

Nota. Los porcentajes se presentan sobre los 127 requerimientos del mes.

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

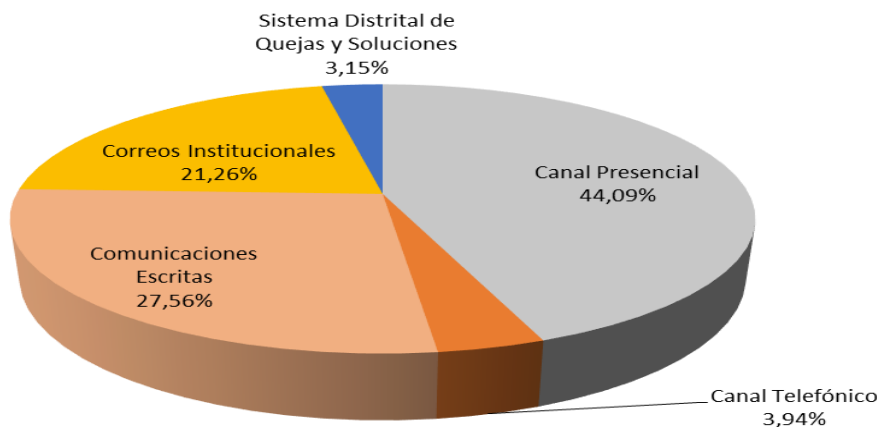
BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

MEDIOS DE COMUNICACIÓN



Por lo tanto, se evidencia que el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sus requerimientos son el canal presencial 44.09%, seguido de las comunicaciones escritas con una participación porcentual del 27.56% y correos institucionales con una participación porcentual de 21.26%.

Canal Escrito: El 27.56% corresponden a comunicaciones escritas radicadas en la Ventanilla Única de Correspondencia. Al respecto, es importante señalar que este porcentaje da cuenta solamente de las 9 comunicaciones que requerían respuesta y no del total de 34 radicados recibidos por la Entidad.

CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS POR CADA DEPENDENCIA

Dependencia	Cantidad	Participación Porcentual %
Despacho	5	11,90%
Dir. Administrativa y Financiera	1	2,38%
Dir. De Eliminación de Violencia Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	8	19,05%
Sub. De Fortalecimiento en las Capacidades y Oportunidades	5	11,90%
Dir. de Territorialización de Derechos	9	21,43%
Dir. de Derechos y Diseño de Política	3	7,14%
Sub. De Gestión Corporativa	11	26,19%
Total	42	100,00%

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

REQUERIMIENTOS SIN FINALIZAR

No. De Radicado	Fecha de Entrada	Dependencia	Fecha límite para finalizar
1201400913	16/04/2014	Dir. De Derechos y diseño de Políticas.	07/05/2014
1201400895	15/04/2014	Dir. De Eliminación de Violencias.	06/05/2014
1201400918	16/04/2014	Dir. De Eliminación de Violencias.	07/05/2014
1201400877	11/04/2014	Dir. De Territorialización de Derechos.	02/05/2014
1201400914	16/04/2014	Sub. De Fortalecimiento de Capacidades.	07/05/2014
1201400776	02/04/2014	Sub. De Gestión Corporativa	23/04/2014
1201400784	03/04/2014	Sub. De Gestión Corporativa	24/04/2014
1201400904	15/04/2014	Sub. De Gestión Corporativa	06/05/2014

Canal Virtual: El 21.26% corresponde a los requerimientos recibidos por medio de los correos institucionales de la Entidad. Cabe resaltar que la página web de la Entidad y las redes sociales Facebook - twitter son actualizadas continuamente para brindar una información clara, eficiente y oportuna.

La página web de la Entidad www.sdmujer.gov.co, en la opción de servicios, se encuentra la guía de trámites y servicios en el link http://portel.bogota.gov.co/portel/libreria/php/guia_mostrar_entidad_scv.php?id_entidad=92%20, Por medio de la red social de twitter tenemos 2933 seguidores y Facebook 2419 personas les gusta la página.

CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS POR CADA DEPENDENCIA

Dependencia	Cantidad	Participación Porcentual %
Atención a la Ciudadanía	9	33,33%
Dir. Administrativa y Financiera	1	3,70%
Dir. de Derechos y Diseño de Política	10	37,04%
Dir. De Eliminación de Violencia Contra las Mujeres	1	3,70%
Dir. De Territorialización de Derechos	2	7,41%
Gestión del Conocimiento	3	11,11%
Sub. De Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1	3,70%
Total	27	100,00%

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
HUANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

En el mes de marzo de los 27 emails ingresados a la Entidad el 18.52% corresponden a solicitud de entrevistas para estudiantes con el propósito de realizar la investigación, proyecto o trabajo de grado.

REQUERIMIENTOS SIN FINALIZAR

Fecha de Entrada	Dependencia	Responsable	Fecha límite
09/04/2014	Dir. Administrativa y Financiera	Pilar Duarte	30/04/2014
10/04/2014	Dir. De Territorialización de Derechos	Rosa Chaparro	01/05/2014
14/04/2014	Sub. De Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	Sandra Mojica - Rosa Chaparro	05/05/2014
16/04/2014	Dir. De Diseño de Políticas	Angie Sánchez	07/05/2014
10/04/2014	Dir. De Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	Lisa Gómez	01/05/2014
22/04/2014	Dir. De Territorialización de Derechos	Rosa Chaparro	13/05/2014
22/04/2014	Dir. De Diseño de Políticas	Angélica Escobar	13/05/2014

Canal Telefónico: Del total de las comunicaciones ingresadas, el 3.94% corresponden al canal telefónico, las cuales se clasifican como solicitud de información.

Canal Presencial: El 44.09% de los requerimientos ingresados se clasifican como solicitud de información de la Entidad y derechos de petición de interés particular.

TEMATICAS RECURRENTE

SOLICITUDES REITERATIVAS		
Solicitud	Cantidad	Participación porcentual (%)
Opción laboral para mujeres	10	17,86%
Información de la Entidad	17	30,36%
Mujeres Víctimas del conflicto armado	3	5,36%
Entrevistas para estudiantes	4	7,14%
Orientación Jurídica y Asesoría Psicológica	22	39,29%
Total	56	100,00%

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
HUANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



Del total de las personas atendidas por la SDMujer el 39.29% solicitan orientación jurídica y asesoría psicológica, seguido de información de la Entidad que corresponde a una participación porcentual de 30.36% y el 7.14% son estudiantes que solicitan entrevista para realizar alguna investigación, proyecto o trabajo de grado.

Las y los estudiantes de universidades como la Universidad Nacional, Republicana, Autónoma, La Sabana, Minuto de Dios cursando carreras de comunicación social, trabajadoras sociales, ciencias políticas, psicología, solicitan entrevistas para desarrollar sus trabajos de temas relacionados con:

- ✓ Información de las mujeres víctimas de violencia
- ✓ Análisis de la Política Pública de Mujer Equidad y Género
- ✓ Información de violencia contra la mujer en diferentes localidades
- ✓ Información sobre perspectiva de género.

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, se obtuvieron cuatro (4) requerimientos con una participación porcentual correspondiente a los 3.15% descritos 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

No. De Requerimiento	Fecha de Ingreso	Fecha de Clasificación	Fecha de Cierre	Tipo de Requerimiento	Requerente	Asunto	Estado
1161124	08/04/2014	11/04/2014	02/05/2014	Petición De Interés Particular	ALBERTO CONTRERAS	El ciudadano solicita "Él envió de los nombres y correos electrónicos de todos y cada uno de los responsables de elaborar y publicar en la web el plan de acción anticorrupción en todas las entidades públicas, especialmente las Alcaldías Locales; y de Fondos de Desarrollo Local"	Se dio respuesta mediante el SDQS señalando<<De conformidad con lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y en concordancia con el Decreto 2641 de 2012, la Secretaría Distrital de la Mujer formuló el Plan de Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía 2014 que se encuentra publicado en la página web en el siguiente link: http://www.sdmujer.gov.co/images/pdf/plan-aticorrupcio-y-atencion-ala-ciudadania-2014.pdf , instrumento que fue consolidado por la jefa de la Oficina Asesora de Planeación, Dra. Nancy Elizabeth Moreno Segura, correo nmoreno@sdmujer.gov.co >>.
1163785	11/04/2014	15/04/2014	30/04/2014	Petición De Interés Particular	RENE LEONARO REYES	El ciudadano Rene Reyes solicita "la evaluación de todos los planes anticorrupción del año 2013 y 2014, así como el plan de acción anticorrupción del año 2014".	Se dio respuesta con el radicado número 2-2014-01008
1165604	23/04/2014	24/04/2014	30/04/2014	Petición De Interés Particular	STEFANY RODRIGUEZ DUARTE	La ciudadana solicita información sobre medidas que se van a tomar en relación a la seguridad y apoyo a las mujeres en el sistema Transmilenio.	Se dio respuesta con el radicado No. 2-2014-01001

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

1168825	22/04/2014	30/04/2014	30/04/2014	Petición De Interés Particular	ALEJANDRA OSORIO	A la ciudadana le gustaría conocer un poco más sobre los programas y proyectos de la Secretaría Distrital de la mujer.	Se dio la información solicitada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
---------	------------	------------	------------	--------------------------------	------------------	--	--

Conforme a lo anterior, me permito señalar que los requerimientos se respondieron dentro del término legal señalado en la normativa vigente, cumpliendo así con los términos señalados en el Código Administrativo de lo Contencioso Administrativo. Sin embargo, al revisar el aplicativo ha tenido una caída continua del sistema en el mes marzo de la presente anualidad.

Por lo tanto al momento de dar cierre definitivo a los requerimientos es necesario intentar varias veces para poderlo cerrar, además cuando se requiere cargar una petición presentada por el/la ciudadana(o) por medio del canal presencial, se bloquea el sistema y no es posible darle el número de requerimiento al instante.

A continuación, se relacionan los requerimientos recibidos por la Entidad y el tipo de canal por el cual ingresaron:

REQUERIMIENTOS POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN						
Tipo de Solicitud	Comunicación Escrita	SDQS	Correos Institucionales	Telefónico	Canal Presencial	Total general
Derecho de petición de interés particular	26	4	10		22	62
Derecho de petición de interés general						0
Queja	5		2		1	8
Solicitud de Información	4		15	5	33	57
Total general	35	4	27	5	56	127

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

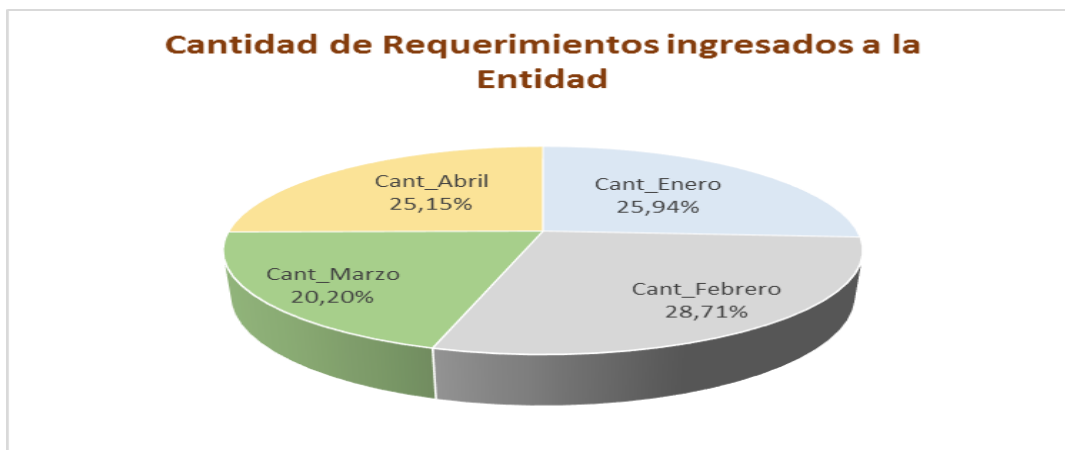
EXT-03

BOGOTÁ
HUMANANA

SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO

Se realiza seguimiento con cada dependencia a los requerimientos ingresados por los diferentes canales de la Entidad.

A continuación se muestra el acumulado de todos los requerimientos que ingresan a la Entidad:



ACUMULADO TIPO DE SOLICITUD				
TIPO/MES	Cantidad_Enero	Cantidad_Febrero	Cantidad_Marzo	Cantidad_Abril
Petición de Interés Particular	50	57	49	62
Petición de Interés General		1	8	0
Solicitud de Información	74	86	34	57
Consulta	1			0
Queja	4		5	8
Reclamo			4	
Sugerencias	2	1	2	
TOTAL	131	145	102	127

Cabe resaltar que la Entidad está implementando un sistema de información (kawak), como herramienta de control y mejoramiento continuo, el cual servirá de apoyo para el registro, clasificación y cierre de los requerimientos ingresados a la Entidad.

Las encuestas de evaluación de satisfacción de servicio, se aplican continuamente en las diferentes Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres ubicadas en las 20 localidades del Distrito, la sede central de la SDMujer y Casas Refugio. La tabulación de dichas encuestas se realiza trimestralmente.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- ✓ Es necesario que cada Casa de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres coloque en los buzones de sugerencias los formatos establecidos para ser diligenciados por las ciudadanas.
- ✓ Con el fin de brindar una información clara, concisa y oportuna, solicito a todas las dependencias informen al área de atención a la ciudadanía de actividades y eventos que sea importante informar a la ciudadanía. Con el fin de publicarlos en la página de bogota.gov.co, en la parte de novedades e informar a la línea 195.
Con respecto a los cambios, por ejemplo los números de teléfonos de la sede de la SDMujer y Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, es fundamental tener la información actualizada para solicitar una orientación jurídica y asesoría psicológica en las diferentes localidades del Distrito Capital.
- ✓ Para la Secretaría Distrital de la Mujer, como lo menciona el manual de atención a la ciudadanía la calidez y calidad es un principio fundamental, por ende, el saludo telefónico de las funcionarias de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres debe ser “buenas tardes (días), Casa de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, habla (nombre), en que le puedo colaborar?”. Dando una imagen institucional.
- ✓ El cambio continuo de las y los guardas de seguridad no es bueno, cuando ya se adaptan y conocen a las funcionarias y funcionarios de la Secretaría, los cambian.

Cordialmente,

FIRMADO ORIGINAL

LIDA ZAMIRA LEÓN LEAL
Profesional Universitaria

C.C: Sandra Patricia Mojica Enciso – Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades
Zohelia Mosquera Mosquera – Subsecretaria de Políticas de Igualdad
Nancy Elizabeth Moreno Segura – Oficina Asesora de Planeación
Giselle Ramirez Ramirez – Oficina Control Interno

Proyectó: Lida Zamira León Leal- Profesional Universitaria

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