

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

MEMORANDO

Fecha: Febrero 12 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 enero.

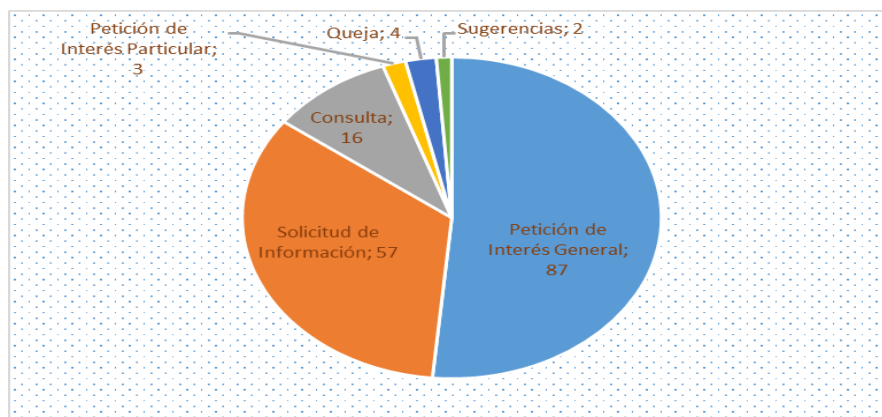
Respetada doctora Sonia Sylvana.

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, (...)*”

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

En el mes de enero de 2014 se recibieron ciento sesenta y nueve (169) requerimientos, distribuidos como se muestra en el siguiente gráfico:

TIPO DE SOLICITUD





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

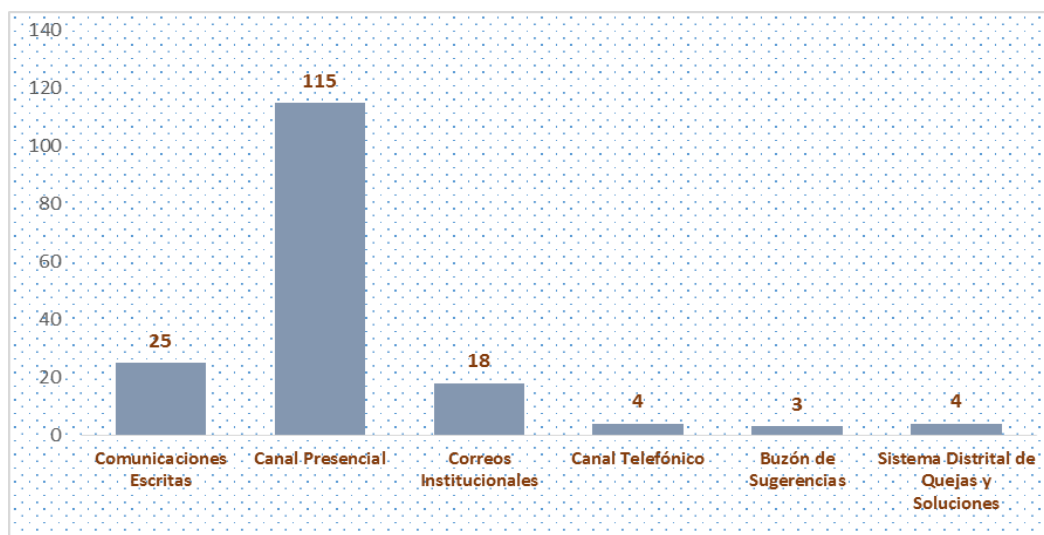
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

TIPO DE SOLICITUD		
Descripción	Cantidad	Participación porcentual (%)
Petición de Interés General	87	51,48%
Solicitud de Información	57	33,73%
Consulta	16	9,47%
Petición de Interés Particular	3	1,78%
Queja	4	2,37%
Sugerencias	2	1,18%
TOTAL	169	100,00%

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 (%)
Comunicaciones Escritas	25	14,79%
Canal Presencial	115	68,05%
Correos Institucionales	18	10,65%
Canal Telefónico	4	2,37%
Buzón de Sugerencias	3	1,78%
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	4	2,37%
TOTAL	169	100,00%

Nota. Los porcentajes se presentan sobre los 169 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
HUANA

Comunicación Escrita o Ventanilla Única de Correspondencia: El 14.79% de las Comunicaciones escritas radicados en la Ventanilla Única de Correspondencia.

Cantidad recibidas por cada dependencia:

Se radicaron 25 requerimientos por Ventanilla única de correspondencia

Dependencia	Cantidad	Participación Porcentual %
Dir. De Territorialización de Derechos	6	24,00%
Dir. De Derechos y Diseño de Política	1	4,00%
Dir. De Eliminación de Violencia	1	4,00%
Sub. De Políticas de Igualdad	1	4,00%
Sub. De Gestión Corporativa	9	36,00%
Sub. De Fortalecimiento de capacidades y oportunidades	2	8,00%
Despacho	5	20,00%
Total	25	100,00%

Requerimientos Sin finalizar

No. De radicado	Dependencia	Fecha de Entrada	Fecha límite para finalizar
1201400135	Sub. De Gestión Corporativa	23/01/2014	13/02/2014
1201400143	Sub. De Gestión Corporativa	23/01/2014	13/02/2014
1201400150	Sub. De Fortalecimiento de capacidades	24/01/2014	14/02/2014
1201400152	Sub. De Gestión Corporativa	27/01/2014	17/02/2014
1201400160	Sub. De Gestión Corporativa	28/01/2014	18/02/2014
1201400192	Dir. De Territorialización	30/01/2014	20/02/2014
1201400194	Dir. De Territorialización	30/01/2014	20/02/2014
1201400201	Despacho	31/01/2014	21/02/2014
1201400203	Dir. De Territorialización	31/01/2014	21/02/2014
1201400208	Sub. De Fortalecimiento de capacidades	31/01/2014	21/02/2014

Requerimientos sin finalizar vencidos

No. De radicado	Dependencia	Fecha de Entrada	Fecha límite para finalizar
1201400062	Sub. De Políticas de Igualdad	13/01/2014	03/02/2014
1201400066	Sub. De Gestión Financiera	14/01/2014	04/02/2014
1201400067	Dir. De Territorialización	14/01/2014	04/02/2014
1201400073	Dir. De Territorialización	15/01/2014	05/02/2014
1201400111	Sub. De Gestión Corporativa	21/01/2014	11/02/2014
1201400124	Dir. De Territorialización	22/01/2014	12/02/2014
1201400130	Sub. De Gestión Corporativa	22/01/2014	12/02/2014

Tiempo de respuesta: De la totalidad de los requerimientos ingresados por este canal, cinco no requieren respuesta y a la fecha están sin finalizar de la dirección de territorialización.

Canal Presencial: Se recibieron 115 requerimientos de los cuales el 30.43% corresponde a orientación jurídica y psicosocial, seguido del 39.13% información de la Entidad.

A continuación relaciono los temas más reiterativos a saber:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL %
Orientación jurídica y asesoría psicosocial	35	30,43%
Cupo para colegios niños en condición de discapacidad	3	2,61%
Programas para Madres Cabezas de Familia	4	3,48%
Oportunidad laboral	5	4,35%
Pasantías y entrevistas para trabajos de la Universidad	3	2,61%
Programas de vivienda mujeres en vulnerabilidad	10	8,70%
Información de la Entidad	45	39,13%
Programas para mujeres en condición de discapacidad	2	1,74%
Entrevistas para estudiantes	8	6,96%
TOTAL	115	100,00%

Correos Institucionales: En total se recibieron 33 correos institucionales, 15 de éstos fueron hojas de vida y presentación de portafolios de servicios. Los 18 restantes que corresponden a una participación porcentual del 10.65% pertenecen a consulta o derecho de petición – solicitud de información.

Falta por finalizar un derecho de petición- consulta, enviando a la dirección de Derechos y Diseño de Política y dirección de violencia y acceso a la justicia, fecha límite de respuesta 18/02/2014.

Canal Telefónico: Del total de las comunicaciones ingresadas, el 3.41% corresponden al canal telefónico, las cuales se clasifican como consulta.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Buzón de sugerencias: El 1.78 % son requerimientos radicados por el Buzón de Sugerencias uno en la localidad de ciudad bolívar y dos en la SDMujer.

Requirente	Localidad	Tipo de Solicitud	Asunto
Elizabeth Barbosa Guzman	Ciudad Bolívar	Queja	"Solicito dos citas para orientación jurídica pero no fue posible la atención".
Ulvia Nuri Marín	SDMujer	Sugerencia	"Información constante de los derechos de las Mujeres dentro del objeto social de organizaciones en las Casas de Igualdad. Sala de espera y equipos de computador para el servicio de las mujeres"
Carmen Prieto	SDMujer	Sugerencia	"Información constante en el fortalecimiento y asesoría a las organizaciones par que se orienten en todo referente a los derechos de las mujeres dentro del objeto social de las organizaciones en las casas de igualdad de oportunidades para las mujeres. Sala de sistemas para las mujeres en las casas de igualdad"

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: Se obtuvieron cuatro (4) requerimientos con una participación porcentual correspondiente a los 2.37% descritos a continuación:

NUMERO-REQUERIMIENTO	FECHA DE INGRESO	FECHAS DE RESPUESTA AL REQUIRENTE	CIERRE DEFINITIVO	OBSERVACION	REQUIRENTE
1094952	04/12/2013	26/12/2013	08/01/2014	Conforme al documento adjunto remitido por la Procuraduría General de la Nación, el peticionario solicita se investigue los hechos narrados en el anexo para que se tomen las medidas pertinentes. Observaciones: Favor remitir copia de la respuesta a la Procuraduría Gral. De la Nación, doctor Hernán Ortiz Suárez, Profesional Universitario.	HERMES DUQUE

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

1098161	12/12/2013	16/12/2013	08/01/2014	El ciudadano solicita se investiguen los hechos narrados en el anexo para que se tomen las medidas pertinentes.	HERMES DUQUE
1106431	17/01/2014	23/01/2014	23/01/2014	La ciudadana manifiesta que radicó un derecho de petición ante la fiscalía general de la nación desde el pasado mes de agosto y no ha recibido respuesta. El asunto de su petición tiene que ver con la custodia de dos menores.	MARISOL ROJAS ESPITIA
1109840	15/01/2014	06/02/2014	06/02/2014	Ciudadana solicita "AYUDA CON BECA ESTUDIANTIL" ver documento adjunto.	MARIA ESTELLA OSPINA LEON

Así mismo, se relaciona el tipo de requerimientos que ingresaron por los diferentes canales de comunicación:

REQUERIMIENTOS POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN							
Tipo de Solicitud	Comunicación Escrita	SDQS	Correos Institucionales	Buzón de Sugerencias	Telefónico	Canal Presencial	Total general
Derecho de petición de interés particular	22	3	3			59	87
Derecho de petición de interés general	2	1					3
Queja	1			1		2	4
Consulta			6		3	7	16
Sugerencias				2			2
Solicitud de Información			9		1	47	57
Total general	25	4	18	3	4	115	169

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

Por lo tanto, se evidencia que el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sus requerimientos es el canal presencial con una participación porcentual de 68.05%, seguido de la Ventanilla Única de Correspondencia con una participación porcentual 14.79%.

Cabe resaltar que las encuestas de satisfacción se están aplicando continuamente en las diferentes Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres ubicadas en las 20 localidades del Distrito, SDMujer y Casas Refugio. La tabulación de dichas encuestas se realiza trimestralmente.

RECOMENDACIONES

- ✓ En la SDMujer tengamos una abogada y una psicóloga para prestar el servicio de orientación jurídica y asesoría psicosocial.
- ✓ El envío semanal de la programación de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres a la SDMujer para brindar una información oportuna y eficiente.
- ✓ Brindar chocolates en el área de atención a la ciudadanía para las mujeres decaídas, ya que cuenta con una gran variedad de propiedades que producen una sensación de bienestar emocional.
- ✓ Tener sillas disponibles donde las personas puedan esperar la atención en la SDMujer.
- ✓ Participar en las jornadas de atención a la ciudadanía que organiza la Alcaldía Mayor de Bogotá en las diferentes localidades del Distrito.

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