



MEMORANDO

Fecha: Agosto 15 de 2014

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

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 julio.

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 relacionar los requerimientos tramitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, por tipo, medios y comportamiento estadístico atendidos durante el mes de julio de la presente anualidad, tal y como se muestra en el siguiente gráfico:

TIPO DE SOLICITUD		
Descripción	Cantidad	Participación porcentual (%)
Petición de Interés Particular	59	79,73%
Petición de Interés General	2	2,67%
Solicitud de Información	8	10,67%
Queja	2	2,67%
Reclamo	1	1,33%
Sugerencias	1	1,33%
Felicitaciones	1	1,33%
TOTAL	75	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

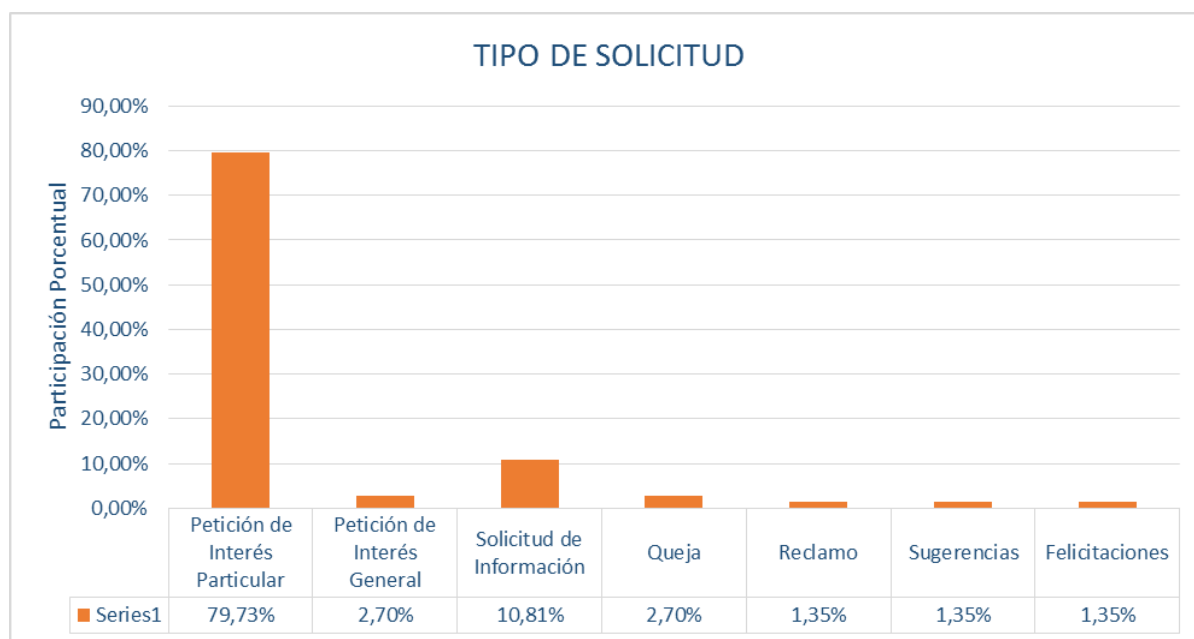
EXT-03

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



Nota. Los porcentajes se presentan sobre los 74 requerimientos del mes.

El 79.73% corresponde a los derechos de petición de interés particular, donde el medio más utilizado es el canal presencial seguido de las comunicaciones escritas, dentro de los cuales el mayor número se relaciona con la solicitud de los servicios misionales que brinda la Entidad.

En cuanto a los tipos de solicitud por los cuales se clasifican los requerimientos como son: Derecho de Petición de Interés Particular, Petición de Interés General, Solicitud de Información consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, se realizan con base en la ley 1437 de 2011 y los términos de respuesta por el archivo adjunto dado por la oficina de jurídica de la SDMujer.

En cuanto a los medios de comunicación por los cuales ingresan los requerimientos, me permito relacionar a continuación la cantidad de comunicaciones que han ingresado a la Entidad por los diferentes canales:

MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
Descripción	Cantidad	Participación porcentual (%)
Buzón de Sugerencias	3	4,05%
Canal Presencial	36	48,65%
Facebook	4	5,41%
Twitter	2	2,70%

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

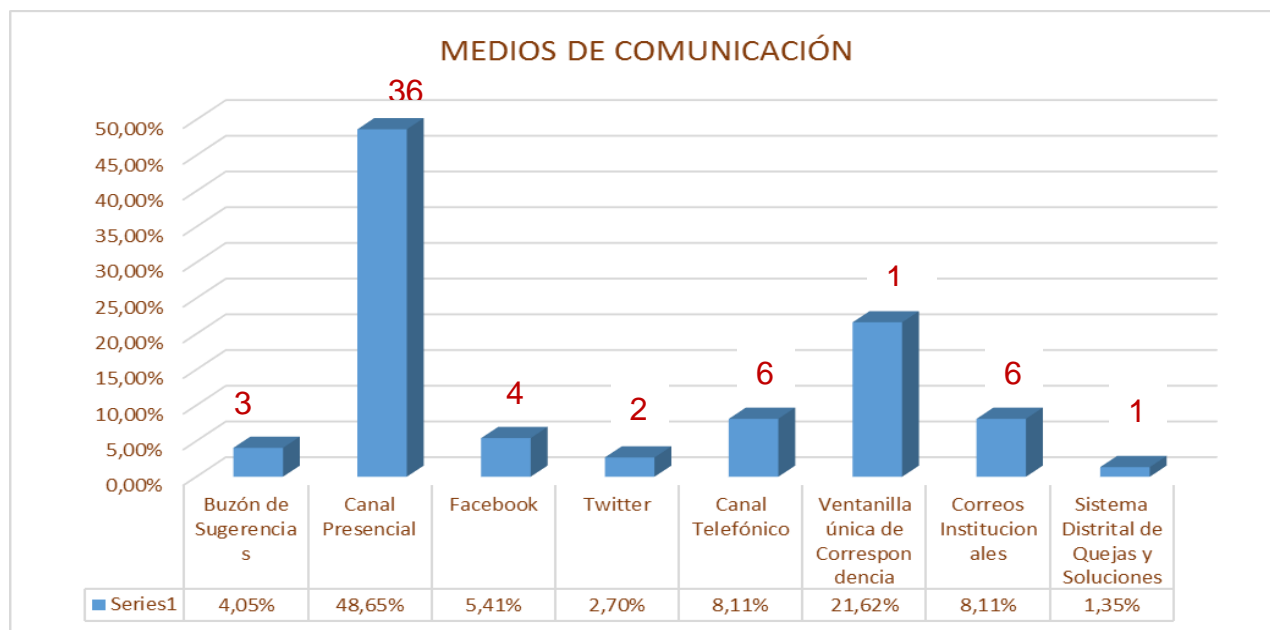
BOGOTÁ
HUANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Canal Telefónico	6	8,11%
Ventanilla única de Correspondencia	16	21,62%
Correos Institucionales	6	8,11%
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	1	1,35%
TOTAL	74	100,00%



Buzón de Sugerencias: El 4.05% corresponden a los requerimientos ingresados por este medio, presentados por medio de los buzones instalados en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres.

Se realizaron modificaciones en el procedimiento del buzón de sugerencias, con el propósito de brindar una respuesta oportuna y veraz. En el momento que sean aprobados se socializaran a las dependencias de la Entidad.

- Las felicitaciones recibidas a las funcionarias por su excelente desempeño

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

Fecha de Ingreso	Tipo de Solicitud	Requirente	Asunto
01/08/2014	Reclamo	Leidy Liliana Urrego Rodríguez	La peticionaria realiza el reclamo debido a que el pasado 05 de junio de 2014 se acercó a la Casa de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres de la localidad de Antonio Nariño solicitado una orientación jurídica pero la guarda de seguridad de la casa manifestó que en el momento la defensora no podía atenderla.
08/07/2014	Felicitaciones	Luz M. Reyes	Felicita a las funcionarias (Adriana León, Laura Solís y Zamira León) por su compromiso y desempeño en el trabajo.
01/08/2014	Queja	Diva Alexandra Gómez	La peticionaria se queja debido al trato de las personas encargadas de traer el inmobiliario nuevo para la SDMujer.

Canal Presencial: El 48.65% de los requerimientos ingresados se clasifican como derechos de petición de interés particular, los cuales fueron remitidos a las Casas de Justicia, Consultorios Jurídicos, sede principal de la SDMujer brindando la orientación y asesoría respectiva a la ciudadanía.

De 54 ciudadanas y ciudadanos atendidos en el mes de julio de la presente anualidad, el 67% fueron clasificados dentro de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, el restante fueron información de la Entidad e información para proyectos, trabajos e investigaciones para estudiantes universitarios.

Ventanilla Única de Correspondencia: El 21.62% corresponden a comunicaciones escritas, las cuales se trasladaron a las dependencias de la SDMujer de acuerdo a las competencias asignadas, para que a través de las mismas se dé una respuesta clara, efectiva y oportuna, dentro del término señalado en la normativa vigente.

Dos (2) quejas que no se les ha dado respuesta, tomándolas como un derecho de petición, asignándoles quince (15) días para dar respuesta, sin embargo, las quejas que ingresen a la Entidad se deben responder en un término no mayor a cinco (5) días.

Requerimientos que faltan por finalizar

No. De Requerimiento	Tipo de Solicitud	Fecha de Entrada	Dependencia	Fecha Límite de Salida
1-2014-01610	Queja	08/07/2014	Sub. De Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	29/07/2014
1-2014-01845	Queja	29/07/2014	Dir. De Derechos y Diseño de Políticas	21/08/2014

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

1-2014-01845	Denuncia	29/07/2014	Dir. De Territorialización de Derechos	21/08/2014
--------------	----------	------------	--	------------

Dieciocho (18) de los requerimientos no se les ha dado la clasificación por las dependencias de la Entidad están sin asignación de tiempo, de los cuales no se les ha dado respuesta.

Requerimientos que faltan por finalizar y están vencidos

No. De Requerimiento	Fecha de Entrada	Dependencia	Fecha límite de respuesta
1201401608	08/07/2014	Of. Asesora Jurídica	08/07/2014
1201401642	11/07/2014	Sub. De Fortalecimiento de Capacidades.	11/07/2014
1201401737	21/07/2014	Dir. De Derechos y diseño de Políticas	21/07/2014
1201401738	21/07/2014	Dir. De Derechos y diseño de Políticas	21/07/2014
1201401783	24/07/2014	Despacho	24/07/2014
1201401797	25/07/2014	Sub. De Fortalecimiento de Capacidades	25/07/2014
1201401807	25/07/2014	Dir. Gestión del Conocimiento	25/07/2014
1201401808	25/07/2014	Sub. De Gestión Corporativa	25/07/2014
1201401814	25/07/2014	Despacho	25/07/2014
1201401819	28/07/2014	Despacho	28/07/2014
1201401833	28/07/2014	Despacho	28/07/2014
1201401839	29/07/2014	Sub. De Gestión Corporativa	29/07/2014
1201401850	30/07/2014	Dir. De Territorialización de Derechos	30/07/2014
1201401854	30/07/2014	Dir. De Derechos y diseño de Políticas	30/07/2014
1201401880	31/07/2014	Despacho	31/07/2014
1201401884	31/07/2014	Sub. De Gestión Corporativa	31/07/2014

Facebook: El 5.41% son requerimientos que han ingresado por este medio y se clasifican como solicitud de información y derecho de petición de interés particular. Cabe resaltar que la página web de la Entidad y las redes sociales Facebook - twitter son actualizadas continuamente.

Twitter: El 2.70% son requerimientos que han ingresado por este medio y se clasifican como solicitud de información.

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

Cabe señalar que la SDMujer verifica y actualiza cada mes los contenidos de trámites, servicios, servicios en línea, mapas, puntos de atención y sitios de interés, publicados en la Guía de Trámites y Servicios y en el Mapa Callejero. Así mismo, se informa que los contenidos creados en el SUIIT-Sistema Único de Información de Trámites, están para aprobación y evaluación por parte del DAFT- Departamento Administrativo de la Función Pública, de acuerdo con la información cargada el día once (11) de junio de 2014 en la página web del SUIIT www.suiit.gov.co.

Correos Institucionales: El 8.11% corresponde a los requerimientos recibidos por correo electrónico y su respuesta se realiza por el mismo canal,

Canal Telefónico: Del total de las comunicaciones ingresadas, el 8.11% corresponden al canal telefónico, las cuales se clasifican como solicitud de información, derecho de petición de interés particular.

Mediante el **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS**, se recibió un (1) requerimiento con una participación porcentual del 1.35 % descritos a continuación:

No. De Requerimiento	Fecha de ingreso	Fecha de salida	Requirente	Asunto	Observación	Estado
1212884	07/07/2014	23/07/2014	Breidy Julieth Román Varón	La ciudadana afirma que sufre violencia intrafamiliar y requiere orientación jurídica y asesoría psicosocial	Se dio respuesta con el número de requerimiento 1-2014-01856	Cierre definitivo

Por lo anterior, se evidencia que los medios más utilizados por la ciudadanía para presentar sus requerimientos son el canal presencial 48.65%, seguido de las comunicaciones escritas radicadas por la ciudadanía en la ventanilla única de correspondencia con una participación porcentual del 21.62%.

En Cuanto a las ciudadanas y/o ciudadanos que requieren de información de la Entidad, estudiantes que solicitan información para trabajos proyectos e investigaciones y empresas privadas, organizaciones y asociaciones que solicitan información de la Entidad (temas misionales, datos estadísticos, análisis de la Política Pública de Mujer Equidad y Género, charlas, sensibilizaciones y entrevistas), son remitidos al área correspondiente para brindar una respuesta clara y oportuna, la cual no está registrada en las PQRS que ingresan a la Entidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Así las cosas, me permito relacionar los requerimientos recibidos por la Entidad, por tipo de solicitud y canal de comunicación por el cual ingresaron:

REQUERIMIENTOS POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN										
Tipo de Solicitud	de Comunicación Escrita	SDQS	Correos Institucionales	Twitter	Telefónico	Canal Presencial	Facebook	Buzones de Sugerencias	Total general	
Derecho de petición de interés particular	11	1	4		6	36	1		59	
Derecho de petición de interés general	2								2	
Queja	2								2	
Reclamo								1	1	
Solicitud de Información	1		2	2			3		8	
Sugerencias								1	1	
Felicitaciones								1	1	
Total general	16	1	6	2	6	36	4	3	74	

Me permito señalar los requerimientos tramitados en la Secretaría Distrital de la Mujer en la presente anualidad, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

CONSOLIDADO CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS INGRESADOS A LA ENTIDAD							
TIPO/MES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Petición de Interés Particular	50	57	49	70	63	34	59
Petición de Interés General		1	8	0	3	3	2
Solicitud de Información	74	86	34	57	15	25	8
Consulta	1			0	0	0	0
Queja	4		5	7	2	4	2
Reclamo			4		0	0	1
Denuncia					1	0	0
Sugerencias	2	1	2		3	0	1
Felicitaciones							1
Solicitud de revisión de proyectos de actos administrativos por otras entidades						1	0
TOTAL	131	145	102	134	87	67	74

Dirección: KR 32 A No. 29 - 58

Tel: 2688854 / 2688857

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

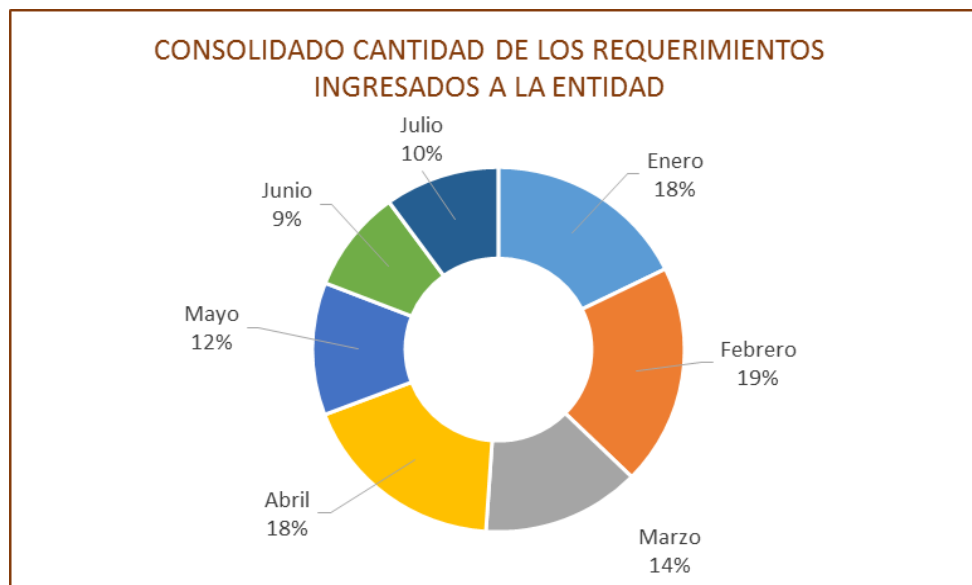
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

atencionciudadania@sdmujer.gov.co

EXT-03

BOGOTÁ
HUMANANA

A continuación se muestra el total de los requerimientos que han ingresado a la Entidad de enero a julio de 2014:



Nota. Los porcentajes se presentan sobre los 740 requerimientos.

El área de atención a la ciudadanía realizó modificaciones en los procedimientos de PQRS, las cuales se cargaran al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y se radicarán en la ventanilla única de correspondencia para dar traslado al área competente, con el fin que se garantice oportunidad y calidad en la respuesta dada a la ciudadana o ciudadano. En el momento que sean aprobados por la Oficina de Planeación serán socializados con las dependencias de la Secretaría.

Por último es importante señalar, que la Entidad se encuentra aplicando continuamente las Encuestas de Evaluación de Prestación de Servicio en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, Casas Refugio y Sede Principal de la SDMujer, como mecanismo de control y medición de los servicios que brinda esta Secretaría.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

En las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres de cada localidad como un punto de atención a la ciudadanía sugiero que se coloque en un lugar visible los siguientes avisos dando cumplimiento a la Ley Nacional 1474 de 2011 *“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”* donde se debe indicar el Horario de Atención, Atención preferencial (mujeres embarazadas, adulta mayor, personas en condición de discapacidad).

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

Solicito se realice la actualización y modificación de la Página web de la Entidad para brindar una información clara, oportuna y veraz.

El formulario para que la ciudadanía presente sus peticiones quejas y reclamos, está en el link de ventanilla única de correspondencia, pasarlo a peticiones, quejas y reclamos, además no funciona para radicar los requerimiento de la ciudadanía.



Solicito que en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres de cada localidad este impreso el formato de PQRS en el buzón de sugerencias, así como las Encuestas de Evaluación de Prestación de Servicios debe estar impresas y en un lugar visible para las usuarias de la Entidad.

Para atender en mejores condiciones y mayor privacidad a la ciudadanía, solicito adecuar el espacio asignado a esta oficina de manera conveniente. Es preciso anotar que la oficina de atención a la ciudadanía presenta inconvenientes tales como el ruido, polvo, luz y frío.

Trasladamos la sugerencia manifestada por las usuarias de la Entidad que han sido atendidas en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres de cada localidad, con el fin de contar con un seguimiento en asesoría psicosocial.

Es necesario que el área de atención a la ciudadanía cuente con una cartelera, con el fin de publicar las notificaciones y comunicaciones que no es posible entregar a la ciudadanía.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Se solicita divulgar y publicar la figura de la Defensora a la ciudadanía como vocera de las y los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de la Mujer, en la página web de la Entidad, intranet, redes sociales.

Datos de Interés:

Defensora de la Ciudadanía: Sonia Sylvana Palomino Bellucci

Correo Electrónico: defensoraciudadania@sdmujer.gov.co

Teléfono: 3169001 ext. 1005

Dirección: Carrera 32 A No. 29-58

Atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

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

BOGOTÁ
HUMANANA