



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

MEMORANDO

Fecha: Junio 17 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 junio.

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 junio de la presente anualidad, tal y como se muestra en el siguiente gráfico:

TIPO DE SOLICITUD		
Descripción	Cantidad	Participación porcentual (%)
Petición de Interés Particular	34	50,75%
Petición de Interés General	3	4,48%
Solicitud de Información	25	37,31%
Denuncia	0	0,00%
Queja	4	5,97%
Solicitud de revisión de proyectos de actos administrativos por otras entidades	1	1,49%
TOTAL	67	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

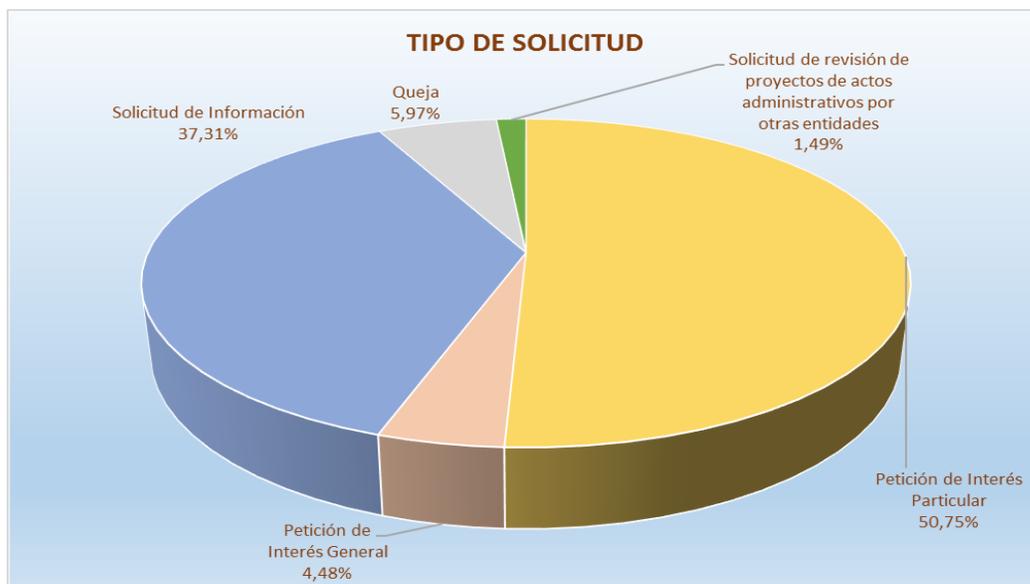
EXT-03

BOGOTÁ
HUANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



Nota. Los porcentajes se presentan sobre los 67 requerimientos del mes.

El 50.75% corresponde a los derechos de petición de interés particular, la solicitud más recurrente es la orientación jurídica, los cuales se remitieron a las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres ubicadas en las localidades del Distrito Capital y el 37.31% corresponde a solicitud de información de la Entidad.

Los temas reiterativos en el mes de junio a saber:

- Cita para orientación jurídica (casos de divorcio y cuota de alimentos)
- Opciones laborales para mujeres mayores de 50 años
- Vivienda para mujeres Víctimas del Conflicto Armado

En el derecho de petición de interés general los temas son:

- Vulneración de derechos a las mujeres en los diferentes ámbitos (violencia física, psicológica, económica)

Se han recibido felicitaciones por la labor que tiene la Secretaria Distrital de la Mujer y el desarrollo de las funciones de las servidoras y servidores.

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

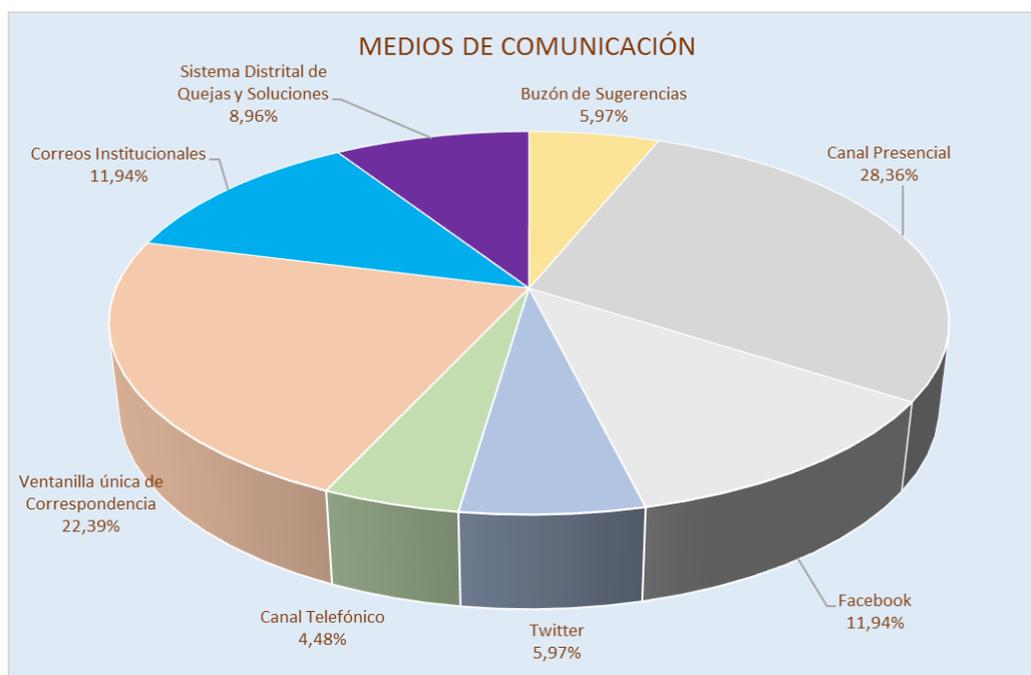
BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
Descripción	Cantidad	Participación porcentual (%)
Buzón de Sugerencias	4	5,97%
Canal Presencial	19	28,36%
Facebook	8	11,94%
Twitter	4	5,97%
Canal Telefónico	3	4,48%
Ventanilla única de Correspondencia	15	22,39%
Correos Institucionales	8	11,94%
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	6	8,96%
TOTAL	67	100,00%



Nota. Los porcentajes se presentan sobre los 67 requerimientos del mes.

Buzón de Sugerencias: El 5.97% 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. Los cuales se dieron respuesta en el tiempo estipulado.

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

Canal Presencial: El 28.36% de los requerimientos ingresados se clasifican como derechos de petición de interés particular y solicitud de información, los cuales son remitidos a las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, donde se realiza la atención primaria, orientación y asesoría que requiera la ciudadana o el ciudadano.

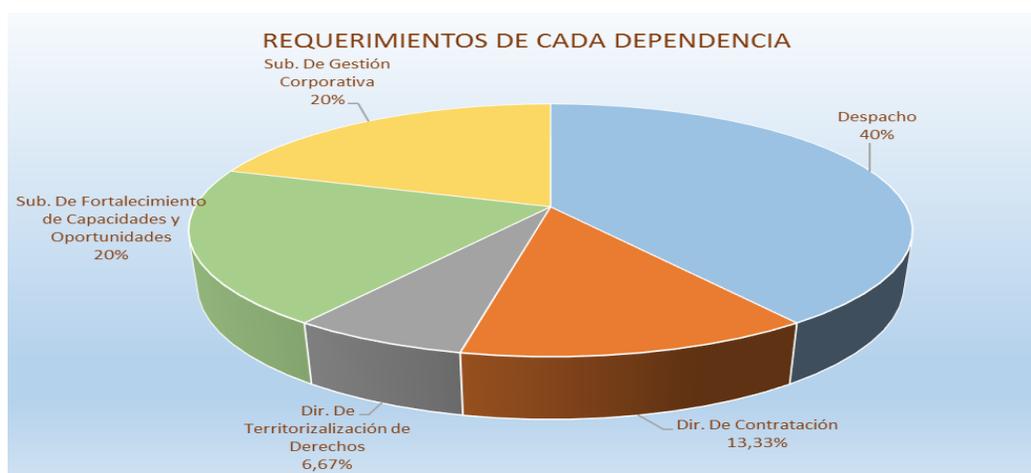
De otra parte, los requerimientos que se clasifican como información de la Entidad (temas misionales, datos estadísticos, análisis de la Política Pública de Mujer Equidad y Género, charlas, sensibilizaciones y entrevistas), no están dentro del porcentaje mencionado, dado que, no se clasifican dentro de una petición, queja, reclamo y sugerencia, sin embargo, se les ha dado respuesta al 100% en un término no mayor a 15 días.

Ventanilla Única de Correspondencia: El 22.39% 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.

Treinta siete (37) requerimientos que ingresaron por este canal escrito no requieren respuesta, de los cuales quince (15) de estos que presentaron los ciudadanos y ciudadanas aplican para la clasificación por tipo de solicitud.

CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS POR CADA DEPENDENCIA

Dependencia	Cantidad	Participación Porcentual %
Despacho	6	40,00%
Dir. De Contratación	2	13,33%
Dir. De Territorialización de Derechos	1	6,67%
Sub. De Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	3	20,00%
Sub. De Gestión Corporativa	3	20,00%
Total	15	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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

REQUERIMIENTOS QUE FALTAN POR FINALIZAR Y ESTÁN VENCIDOS

No. De Requerimiento	Fecha de Entrada	Fecha Límite de Respuesta	Dependencia
1201401453	17/06/2014	08/07/2014	Sub. De Fortalecimiento de Capacidades.
1201401484	19/06/2014	10/07/2014	Dir. De Contratación.
1201401520	26/06/2014	17/07/2014	Sub. De Fortalecimiento de Capacidades.
1201401521	26/06/2014	17/07/2014	Sub. De Fortalecimiento de Capacidades.

A continuación se relaciona los requerimientos que han clasificado como otros y no se han finalizado, cabe resaltar que son invitaciones, informes, entre otros.

No. De Requerimiento	Fecha de Entrada	Fecha Límite de Respuesta	Dependencia
1201401338	06/06/2014	27/06/2014	Dir. De Contratación.
1201401339	06/06/2014	27/06/2014	Dir. De Contratación.
1201401340	06/06/2014	27/06/2014	Dir. De Contratación.
1201401424	13/06/2014	04/07/2014	Dir. De Eliminación de Violencias.
1201401433	16/06/2014	07/07/2014	Dir. De Diseño de Políticas
1201401505	24/06/2014	15/07/2014	Dir. De Eliminación de Violencias.

Teniendo en cuenta lo establecido en la Ley Nacional 1437 de 2011 “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, en el Artículo 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Facebook: De los catorce (14) requerimientos que ingresaron por este medio, ocho (8) de éstos que corresponden al porcentaje 11.94%, que han ingresado por este medio, 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.

Se relacionan los temas más reiterativos:

- Cita para orientación jurídica
- Opciones laborales
- Actividades académicas (proyectos, investigaciones)
- Información de la Entidad

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 acerca 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, los cuales se puede ver en el siguiente link http://portel.bogota.gov.co/portel/libreria/php/guia_mostrar_entidad_scv.php; además se precisa que los contenidos creados en el SUIT-Sistema Único de Información de Trámites, están para aprobación por parte del DAFT- Departamento Administrativo de la Función Pública.

Es de vital importancia que las dependencias de la SDMujer, den sus aportes sobre los trámites y servicios que brinda la Entidad, si requiere que sean modificados y/o actualizados pueden enviar la solicitud al área de Atención a la Ciudadanía – Subsecretaria de Gestión Corporativa.

Twitter: El 5.97% son requerimientos que han ingresado por este medio y se clasifican como solicitud de información y derecho de petición de interés particular.

Se realizó unas preguntas y respuestas frecuentes para brindar una guía y orientación adecuada a la ciudadanía, la cual se llevará a comité para su aprobación.

Correos Institucionales: El 11.94% corresponde a los requerimientos recibidos por correo electrónico y su respuesta se realiza por el mismo canal, dentro del término establecido por la ley.

Los requerimientos han ingresado a las dependencias de Dirección de Eliminación de Violencia contra las Mujeres y Acceso a la Justicia y Gestión del Conocimiento.

Canal Telefónico: Del total de las comunicaciones ingresadas, el 4.48% corresponden al canal telefónico, las cuales se clasifican como solicitud de información.

Por lo tanto, se evidencia que el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sus requerimientos son el canal presencial 28.36%, seguido de las comunicaciones escritas radicadas por la ciudadanía en la ventanilla única de correspondencia con una participación porcentual del 22.39% y el canal virtual con una participación porcentual de 11.94%.

Mediante el **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS**, se recibieron seis (6) requerimientos con una participación porcentual del 8.96 % descritos a continuación:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

No. DE REQUERIMIENTO	TIPIFICACIÓN DEL REQUERIMIENTO	ASUNTO	OBSERVACIÓN	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE CIERRE	ESTADO
1183114	Petición de interés particular	La peticionaria como líder de un grupo de mujeres en estado de vulnerabilidad o de desplazamiento, solicitan la ayuda conforme a lo dispuesto en la ley 1448 del 10 de junio de 2011.	Por ser de su competencia se dio traslado a la Alta Consejera para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación con radicado SDMujer número 2-2014-01240, para que en el marco de sus competencias de respuesta a la solicitud.	20/05/2014	06/06/2014	Cierre definitivo
1188316	Petición de interés particular	La ciudadana solicita colaboración debido a que el Grupo Empresarial en línea "GELSA" está vulnerando los derechos fundamentales como mujeres (...)	La SDMujer dio traslado con el radicado 2-2014-01266, por ser de su competencia al Ministerio de Trabajo.	23/05/2014	03/06/2014	Cierre definitivo
1189541	Petición de interés general	Ponencia de la asociación industrias Jesucristo santo Israel.	Se dio respuesta con el radicado de la SDMujer número 2-2014-01706.	19/06/2014	03/07/2014	Cierre definitivo
1193502	Petición de interés general	Solicitud de colaboración para la asociación Asmubuli, para dignificación de trabajadoras sexuales.	Se dio respuesta con el radicado de la SDMujer número 2-2014-01552.	04/06/2014	20/06/2014	Cierre definitivo
1203807	Petición de interés particular	La peticionaria solicita ayuda para opción laboral es una mujer mayor de 50 años y está	La SDMujer dio respuesta a la ciudadana con el número de requerimiento 2-	24/06/2014	26/06/2014	Cierre definitivo

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 condición de vulnerabilidad	2014-01683 y por ser de su competencia se dio traslado a la Secretaria de Desarrollo Económico con el número de requerimiento 2-2014-01684.			
1205141	Petición de interés particular	La ciudadana denuncia extorsión por parte de familiares y violación de la intimidación por la divulgación del video de un a YouTube (...)	Se dio respuesta con el radicado de la SDMujer número 2-2014-01757.	24/06/2014	14/07/2014	Cierre definitivo

Conforme a lo anterior, me permito señalar que los requerimientos se respondieron dentro del término legal señalado en la normativa vigente, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código Administrativo de lo Contencioso Administrativo”.

Se relacionan 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	Comunicación Escrita	SDQS	Correos Institucionales	Twitter	Telefónico	Canal Presencial	Facebook	Buzones de Sugerencias	Total general
Derecho de petición de interés particular	10	4	4	2		8	4	2	34
Derecho de petición de interés general	1	2							3
Queja	3					1			4
Solicitud de revisión de proyectos de actos administrativos por otras entidades	1								1
Solicitud de Información			4	2	3	10	4	2	25
Total general	15	6	8	4	3	19	8	4	67

Dirección: KR 32 A No. 29 - 58

Tel: 2688854 / 2688857

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

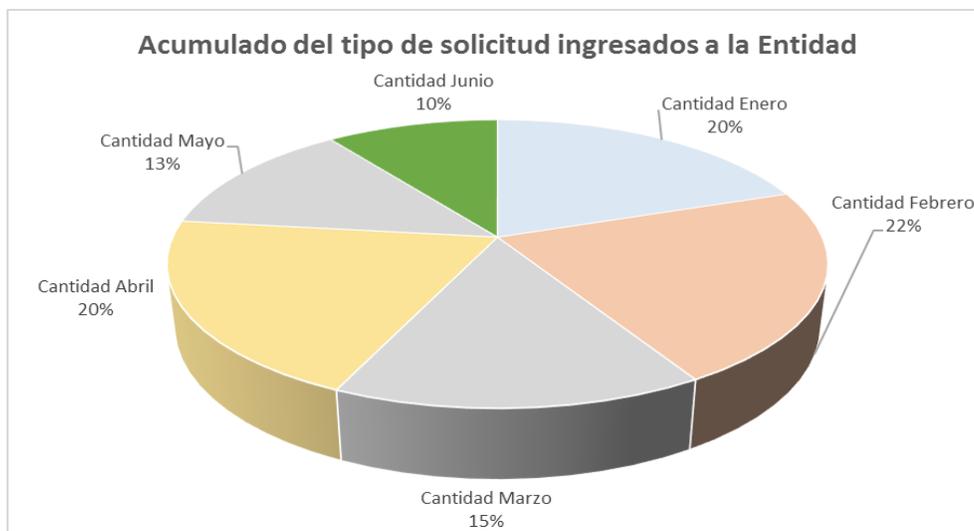
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

atencionciudadania@sdmujer.gov.co

EXT-03



Se muestra el total de los requerimientos que han ingresado a la Entidad de enero a junio de 2014:



Nota. Los porcentajes se presentan sobre los 666 requerimientos.

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

Cabe resaltar que hasta la fecha no se ha recibido ningún requerimiento para la defensora de la ciudadanía figura que fue creada mediante resolución 0222 de 2013, expedida por la SDMujer.

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 Secretaria, las cuales se tabulan trimestralmente y se envían los resultados a las Subsecretarias y Directoras para la toma de decisiones.

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

SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO

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

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- Se solicita un espacio para realizar una reunión con compañeras contratistas de la Casas de Igualdad de Oportunidades que tienen el rol de administrativas y referentes, quienes son las que realizan la primera atención a la ciudadanía. Lo anterior, con el objetivo de socializar los procesos y procedimientos de atención a la ciudadanía.
- Se solicita el mantenimiento e instalación del buzón de sugerencias en la sede principal de la SDMujer y en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres de la Localidad de los Mártires y Puente Aranda.
- La medición y seguimiento de los servicios que brinda la Entidad, se debe realizar por un tercero, donde se haga un trabajo de campo identificando las necesidades de las mujeres en territorio.
- Es importante resaltar la importancia de los requerimientos presentados por la ciudadanía, los cuales permiten definir acciones preventivas y correctivas, conocer su origen, alcance, impacto y frecuencia.
- Se realiza un portafolio de servicios para divulgar los trámites y servicios que presta la Entidad a la ciudadanía, los cuales se entregarán en las ferias de atención a la ciudadanía que lidera la Alcaldía Mayor de Bogotá.

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