

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

## MEMORANDO

Fecha: Marzo 17 de 2014

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

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

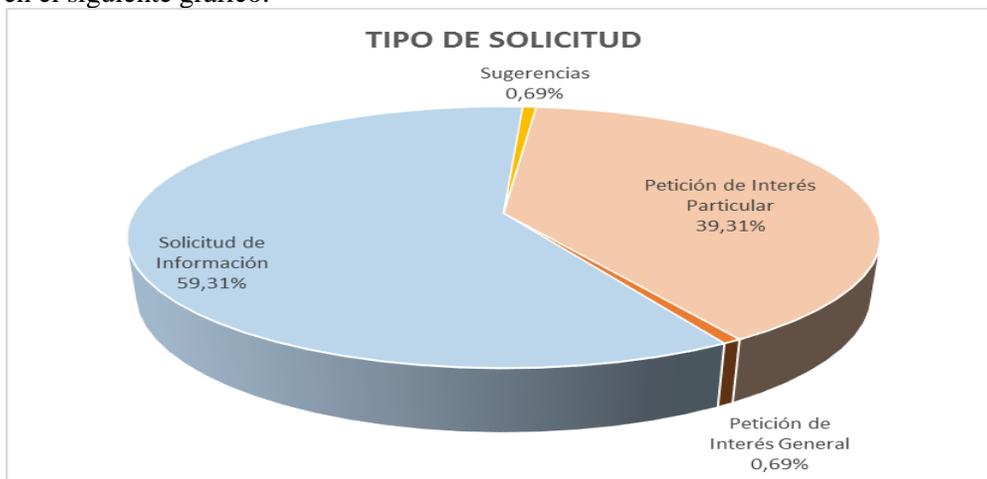
ASUNTO: Reporte de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al mes de febrero.

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 febrero de 2014 se recibieron ciento cuarenta y cinco (145) requerimientos, distribuidos como se muestra en el siguiente gráfico:



Dirección: KR 32 A No. 29 - 58

Tel: 2688854 / 2688857

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co)

EXT-03



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

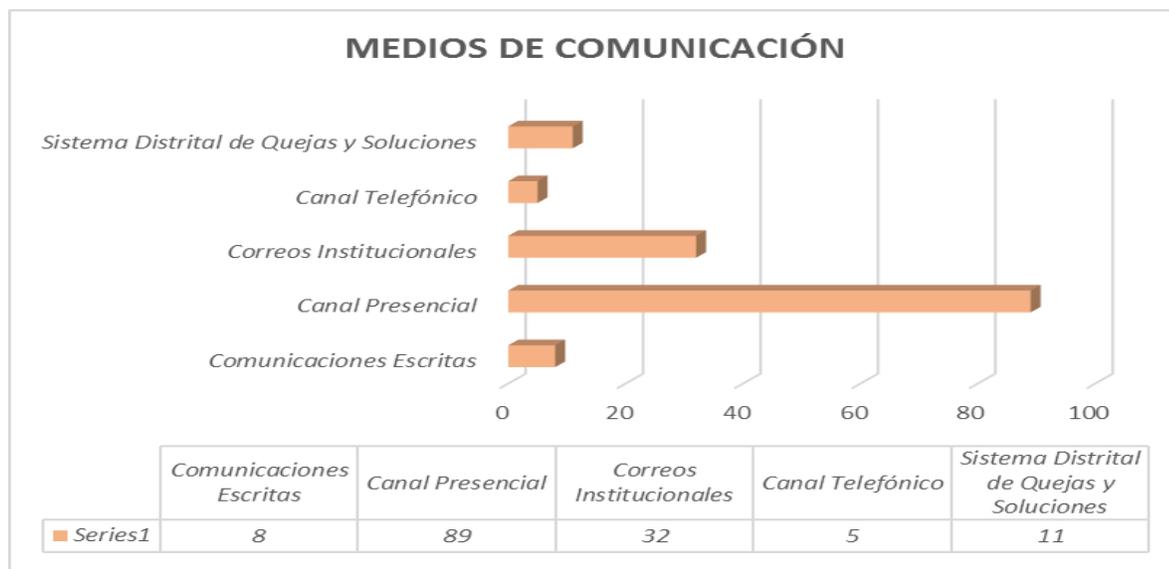
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

TIPO DE SOLICITUD		
Descripción	Cantidad	Participación porcentual (%)
Petición de Interés Particular	57	39,31%
Petición de Interés General	1	0,69%
Solicitud de Información	86	59,31%
Sugerencias	1	0,69%
TOTAL	145	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	8	5,52%
Canal Presencial	89	61,38%
Correos Institucionales	32	22,07%
Canal Telefónico	5	3,45%
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	11	7,59%
TOTAL	145	100,00%

Nota. Los porcentajes se presentan sobre los 145 requerimientos del mes.



Dirección: KR 32 A No. 29 - 58

Tel: 2688854 / 2688857

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co)

EXT-03

**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

**Ventanilla Única de Correspondencia:** El 5.52% corresponden a comunicaciones escritas radicadas en la Ventanilla Única de Correspondencia, de igual manera, es importante informar que este porcentaje da cuenta solamente de las 8 comunicaciones que requerían respuesta y no del total de 36 radicados recibidos por la Entidad.

**Cantidad recibidas por cada dependencia:**

Dependencia	Cantidad	Participación Porcentual %
Oficina Asesora de Planeación	1	2,78%
Oficina Asesora de Jurídica	2	5,56%
Dir. Administrativa y financiera	2	5,56%
Dir. De Contratación	1	2,78%
Dir. De Territorialización de Derechos	5	13,89%
Dir. De Eliminación de Violencia Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	6	16,67%
Dir. de Talento Humano	3	8,33%
Dir. De Gestión del conocimiento	1	2,78%
Sub. De Políticas de Igualdad	2	5,56%
Sub. De Gestión Corporativa	5	13,89%
Sub. De Fortalecimiento de capacidades y oportunidades	5	13,89%
Despacho	3	8,33%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>

**Requerimientos sin finalizar**

No. De Radicado	Fecha de Entrada	Dependencia	Fecha límite para finalizar
1201400290	11/02/2014	Dir. De Territorialización	04/03/2014
1201400307	12/02/2014	Dir. De Territorialización	05/03/2014
1201400308	12/02/2014	Dir. De Territorialización	05/03/2014
1201400309	12/02/2014	Sub. De Gestión Corporativa	05/03/2014
1201400313	13/02/2014	Sub. De Fortalecimiento de capacidades	06/03/2014
1201400324	14/02/2014	Sub. De Gestión Corporativa	07/03/2014
1201400412	21/02/2014	Dir. De Territorialización	14/03/2014
1201400422	24/02/2014	Sub. De Fortalecimiento de capacidades	17/03/2014
1201400423	24/02/2014	Sub. De Fortalecimiento de capacidades	17/03/2014
1201400431	25/02/2014	Sub. De Gestión Corporativa	18/03/2014

Dirección: KR 32 A No. 29 - 58

Tel: 2688854 / 2688857

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co)

EXT-03

**BOGOTÁ**  
**HUMANA**

**Canal Virtual:** El 22.07% corresponde a los requerimientos recibidos por medio de los correos institucionales de la Entidad.

### Cantidad recibidas por dependencia

Dependencia	Cantidad	Participación Porcentual %
Oficina Asesora Jurídica	1	3,13%
Comunicaciones	1	3,13%
Sub. De Políticas de Igualdad	1	3,13%
Despacho	1	3,13%
Dir. De Gestión del conocimiento	2	6,25%
Dir. De Territorialización de Derechos	3	9,38%
Dir. De Eliminación de Violencia Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	5	15,63%
Atención a la Ciudadanía	9	28,13%
Dir. De derechos y diseño de política	9	28,13%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,00%</b>

### Requerimientos sin finalizar

Fecha de Entrada	Dependencia	Responsable	Fecha límite
07/02/2014	Dir. De Territorialización de Derechos	Angie Mesa	28/02/2014
18/02/2014	Dir. De derechos y diseño de política	Marcela Rodríguez	11/03/2014

**Canal Telefónico:** Del total de las comunicaciones ingresadas, el 3.45% corresponden al canal telefónico, las cuales se clasifican como solicitud de información.

**Canal Presencial:** En el canal presencial el 61.38% de los requerimientos ingresados se clasifican como solicitud de información de la Entidad y derechos de petición de interés particular.

Los temas más relevantes son:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL %
Adulto Mayor	2	1,74%
Programas para mujeres en condición de discapacidad	2	1,74%
Acoso laboral	4	3,48%
Programas para Madres Cabezas de Familia	5	4,35%
Pasantías y entrevistas para trabajos de la Universidad	8	6,96%
Información de la Entidad	32	27,83%
Orientación jurídica y asesoría psicosocial	36	31,30%
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>77,39%</b>

Dirección: KR 32 A No. 29 - 58

Tel: 2688854 / 2688857

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co)

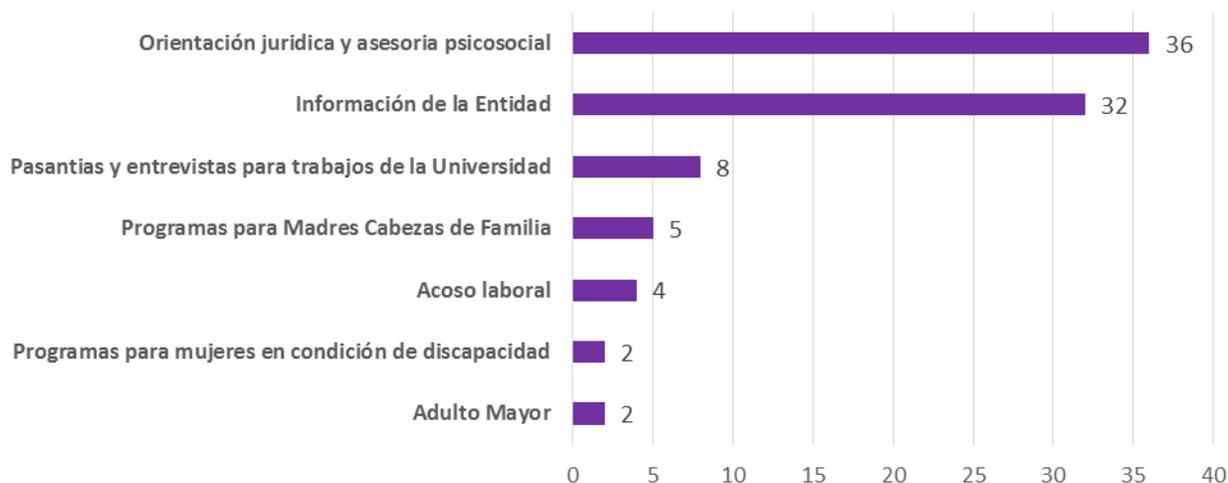
EXT-03



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

### TEMAS REITERATIVOS POR EL CANAL PRESENCIAL



**Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS:** se obtuvieron once (11) requerimientos con una participación porcentual correspondiente a los 7.59% descritos a continuación:

No. De Requerimiento	Fecha de Ingreso	Fecha de Cierre	Estado	Asunto	Respuesta
1109840	15/01/2014	06/02/2014	Cerrado	Ciudadana solicita "AYUDA CON BECA ESTUDIANTIL"	Se dio respuesta con el número de radicado 2-2014-00126, fue recibida por la requirente el 29/01/2014.
1114333	06/02/2014	14/02/2014	Cerrado	Derecho de Petición-Solicitud de Información	Se dio respuesta con el número de radicado 2-2014-00379. Cabe resaltar que se realizaron dos visitas a la dirección obtenida por el SDQS, pero no fueron efectivas.
1114383	06/02/2014	28/02/2014	Cerrado	Derecho de Petición-Solicitud de Información	Se dio respuesta con el número de radicado 2-2014-00377 de la SDMujer, la cual fue recibida por el requirente el día 20/02/2014.

Dirección: KR 32 A No. 29 - 58

Tel: 2688854 / 2688857

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co)

EXT-03

**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

1114417	06/02/2014	28/02/2014	Cerrado	Derecho de Petición- Solicitud de Información	Se dio respuesta con el número de radicado 2-2014-00383 de la SDMujer, la cual fue recibida por el requirente el día 20/02/2014.
1114441	06/02/2014	28/02/2014	Cerrado	Derecho de Petición- Solicitud de Información	Se dio respuesta con el número de radicado 2-2014-00380 de la SDMujer, la cual fue recibida por el requirente el día 20/02/2014.
1114470	06/02/2014	28/02/2014	Cerrado	Derecho de Petición- Solicitud de Información	Se dio respuesta con el número el número de radicado 2-2014-00381 de la SDMujer, la cual fue recibida por el requirente el día 20/02/2014.
1114491	06/02/2014	28/02/2014	Cerrado	Derecho de Petición- Solicitud de Información	Se dio respuesta con el número el número de radicado 2-2014-00378 de la SDMujer, la cual fue recibida por el requirente el día 20/02/2014.
1114503	06/02/2014	28/02/2014	Cerrado	Derecho de Petición- Solicitud de Información	Se dio respuesta con el número de radicado 2-2014-00384 de la SDMujer, la cual fue recibida por el requirente el día 20/02/2014.
1114504	06/02/2014	28/02/2014	Cerrado	Derecho de Petición- Solicitud de Información	Se dio respuesta con el número de radicado 2-2014-00382 de la SDMujer, la cual fue recibida por el requirente el día 20/02/2014.
1123115	06/02/2014	11/02/2014	Cerrado	Derecho de Petición- Solicitud de Información	Se dio respuesta con el número de radicado 2-2014-00375 de la SDMujer, la cual fue recibida por el requirente el día 19/02/2014.

Dirección: KR 32 A No. 29 - 58

Tel: 2688854 / 2688857

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co)

EXT-03

**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

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	6	10	3		38	57
Derecho de petición de interés general	1					1
Queja						0
Consulta						0
Sugerencias		1				1
Solicitud de Información	1		29	5	51	86
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>32</b>	<b>5</b>	<b>89</b>	<b>145</b>

Se relaciona el aumento del 10%, de un mes a otro en las solicitudes que ingresaron a la Entidad.

ACUMULADO _ TIPO DE SOLICITUD		
TIPO/MES	Cantidad Enero	Cantidad Febrero
Petición de Interés Particular	50	57
Petición de Interés General		1
Solicitud de Información	74	86
Consulta	1	
Queja	4	
Sugerencias	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>145</b>

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 del 61.38%, seguido de los correos institucionales con una participación porcentual de 22.07%.

Cabe resaltar que las encuestas 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, SDMujer y Casas Refugio. La tabulación de dichas encuestas se realiza trimestralmente.

Dirección: KR 32 A No. 29 - 58

Tel: 2688854 / 2688857

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co)

EXT-03

**BOGOTÁ**  
**HUANA**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

## RECOMENDACIONES

- ✓ Que las/los guardas de seguridad sean capacitados y sensibilizados en atención a la ciudadanía por su empresa, con la finalidad de mejorar el servicio a las personas que se acercan a la Entidad.
- ✓ Solicito asientos para el área de atención a la ciudadanía que estén situados en la entrada de la Entidad, donde las personas puedan esperar tranquilamente la atención, cumpliendo con el Acuerdo 529 de 2013 concejo de Bogotá donde establece “*Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones*”.
- ✓ Es necesario que las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres envíen la programación semanal a la SDMujer para publicarla en la página web de la Entidad y así darle una buena orientación a la ciudadanía.
- ✓ Debido a la ley 962 de 2005 se solicitó el usuario y contraseña del SUIT-Sistema Único de Información de Trámites, con el propósito de cargar la guía de trámites y servicios de la Entidad, solicito su revisión y aprobación o en dado caso modificación de estos. El link donde lo podemos encontrar es [http://portel.bogota.gov.co/portel/libreria/php/guia\\_mostrar\\_entidad\\_scv.php?id\\_entidad=92%20](http://portel.bogota.gov.co/portel/libreria/php/guia_mostrar_entidad_scv.php?id_entidad=92%20)

Cordialmente,

FIRMADO ORIGINAL

**LIDA ZAMIRA LEÓN LEAL**

Profesional Universitaria

C.C: Sandra Patricia Mojica Enciso – Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades

Zohelia Mosquera Mosquera – Subsecretaría 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](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co)

EXT-03

**BOGOTÁ**  
**HU<sup>?</sup>MANA**