

## MEMORANDO

Bogotá D.C.,

**\*3-2024-007832\***

Al contestar, citar el número:

Radicado: **3-2024-007832**

Fecha: 24-12-2024

PARA: **GLADYS MARCELA ENCISO GAITÁN**  
Directora de Territorialización de Derechos

DE: **MARGARITA MARIA RUA ATEHORTUA**  
Subsecretaria de Gestión Corporativa

ASUNTO: Socialización Informe de Resultados de la Aplicación del Método  
Ciudadana(o) Incógnita(o) 2024.

Estimada Marcela,

En el marco de nuestro compromiso con la mejora continua de los servicios de atención a la ciudadanía, me permito compartir el Informe de Resultados de la Aplicación del Método Ciudadana(o) Incógnita(o) 2024, el cual contiene el desarrollo del ejercicio efectuado abarcando los siguientes canales: *Línea Púrpura, Conmutador (Sede Central), las líneas telefónicas de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres (CIOM) de las localidades Candelaria y Antonio Nariño, así como el Chat Institucional (a cargo de esta Subsecretaría).*

Teniendo en cuenta estos resultados, en los cuales se evidenció oportunidades de mejora, solicitamos se informe a este despacho las acciones que se adelantarán para alcanzar el 100% de cumplimiento de los criterios establecidos para la atención de los canales mencionados, a más tardar el 15 de enero del año 2025.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

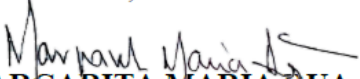
[www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Cabe mencionar, que estos aspectos también son evaluados por la Veeduría Distrital y la Dirección Distrital de Calidad del servicio, en los monitoreos que realizan anualmente.


Cordialmente,

  
**MARGARITA MARIA RUA ATEHORTUA**  
Subsecretaria de Gestión Corporativa

Anexos: Informe de Resultados de la Aplicación del Método Ciudadana(o) Incógnita(o) 2024

Copia: Juliana Cortés Guerra - Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades

Elaboró: Maria Valentina Castillejo Caycedo- Contratista -Subsecretaría de Gestión Corporativa 

Revisó y Aprobó: Luz Amparo Macias Quintana- Contratista -Subsecretaría de Gestión Corporativa 

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)