

MEMORANDO

Fecha: Mayo 6 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

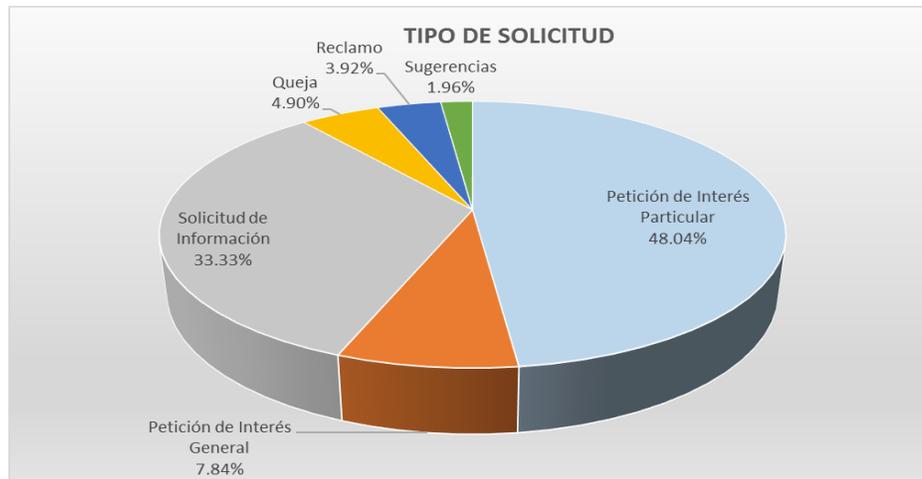
ASUNTO: Reporte de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al mes de marzo.

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 marzo de la presente anualidad.

En el mes de marzo de 2014 se recibieron ciento dos (102) requerimientos, distribuidos como se muestra en el siguiente gráfico:



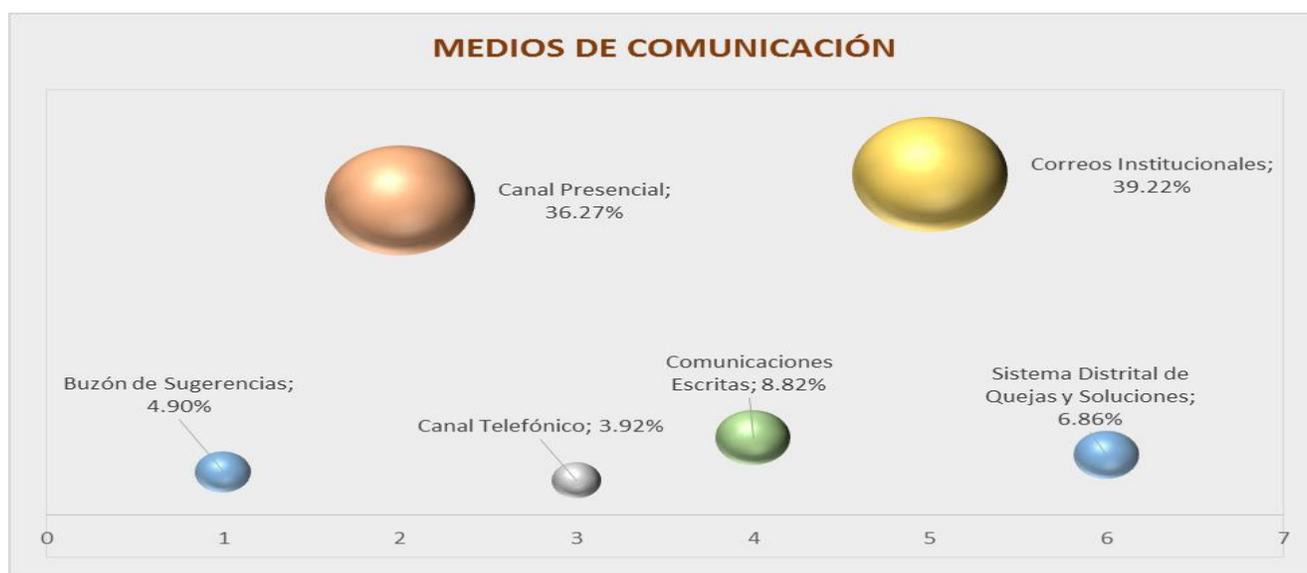


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

TIPO DE SOLICITUD		
Descripción	Cantidad	Participación porcentual (%)
Petición de Interés Particular	49	48,04%
Petición de Interés General	8	7,84%
Solicitud de Información	34	33,33%
Queja	5	4,90%
Reclamo	4	3,92%
Sugerencias	2	1,96%
TOTAL	102	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 (%)
Buzón de Sugerencias	5	4,90%
Canal Presencial	37	36,27%
Canal Telefónico	4	3,92%
Comunicaciones Escritas	9	8,82%
Correos Institucionales	40	39,22%
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	7	6,86%
TOTAL	102	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

Nota. Los porcentajes se presentan sobre los 102 requerimientos del mes.

Ventanilla Única de Correspondencia: El 8.82% corresponden a comunicaciones escritas radicadas en la Ventanilla Única de Correspondencia. Al respecto, es importante señalar que este porcentaje da cuenta solamente de las 15 comunicaciones que requerían respuesta y no del total de 24 radicados recibidos por la Entidad.

El promedio de respuesta de los requerimientos escritos por este medio es 10 días.

Cantidad recibidas por cada dependencia:

Dependencia	Cantidad	Participación Porcentual %
Oficina Jurídica	1	6,67%
Despacho	1	6,67%
Dir. Administrativa y Financiera	1	6,67%
Dir. De Contratación	1	6,67%
Dir. De Eliminación de Violencia Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	3	20,00%
Sub. De Fortalecimiento en las Capacidades y Oportunidades	1	6,67%
Dir. de Talento Humano	3	20,00%
Dir. de Territorialización	2	13,33%
Sub. De Gestión Corporativa	2	13,33%
Total	15	100,00%

Requerimientos sin finalizar y están vencidas

No. De Radicado	Fecha de Entrada	Dependencia	Fecha límite para finalizar
1201400484	03/03/2014	Sub. De Gestión Corporativa	24/03/2014
1201400613	18/03/2014	Despacho	08/04/2014
1201400614	18/03/2014	Dir. De Eliminación de violencias	08/04/2014
1201400623	18/03/2014	Sub. De Gestión Corporativa	08/04/2014
1201400703	26/03/2014	Despacho	16/04/2014
1201400712	27/03/2014	Dir. De Eliminación de Violencias.	17/04/2014
1201400740	31/03/2014	Sub. Gestión Corporativa CC Dir. Administrativa y Financiera, Of. Asesora de Planeación	21/04/2014

Canal Virtual: El 39.22% corresponde a los requerimientos recibidos por medio de los correos institucionales de la Entidad.

El promedio de respuesta de los requerimientos ingresados por este medio son 15 días.

Cantidad recibidas por dependencia

Dependencia	Cantidad	Participación Porcentual %
Despacho	2	5,00%
Comunicaciones	3	7,50%
Equipo derecho a la Paz	1	2,50%
Dir. De derechos y diseño de política	8	20,00%
Dir. De Gestión del conocimiento	3	7,50%
Dir. De Territorialización de Derechos	3	7,50%
Dir. De Eliminación de Violencia Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	5	12,50%
Atención a la Ciudadanía	17	42,50%
Total	40	100,00%

Requerimientos sin finalizar y vencida

Fecha de Entrada	Dependencia	Responsable	Fecha límite
18/03/2014	Dir. De Territorialización de Derechos	Rosa Chaparro	08/04/2014

Canal Telefónico: Del total de las comunicaciones ingresadas, el 3.92% corresponden al canal telefónico, las cuales se clasifican como solicitud de información.

Canal Presencial: En el canal presencial el 36.27% 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:

SOLICITUDES REITERATIVAS		
Solicitud	Cantidad	Participación porcentual (%)
Opción laboral para mujeres mayores de 40 años	6	9,84%
Opción laboral para mujer cabeza de familia	5	8,20%
Subsidio para hijos o hijas con discapacidad	4	6,56%
Información de la Entidad	14	22,95%
Acoso laboral	2	3,28%
Entrevistas para estudiantes	8	13,11%
Orientación Jurídica y Asesoría Psicológica	22	36,07%
Total	61	100,00%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



Como podemos observar la solicitud más reiterativa es la orientación jurídica y asesoría psicológica con un 36.07%, seguido de información de la Entidad con un 22.95% y entrevistas para los estudiantes con una participación porcentual 13.11%.

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS: Por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, se obtuvieron siete (07) requerimientos con una participación porcentual correspondiente a los 6.86% descritos a continuación:

No. De requerimiento	Requirente	Fecha de Ingreso	Fecha de Cierre	Asunto	Estado	Tipo de Solicitud
1123115	Axel Gustavo Alzate	10-2-2014	11-3-2014	“El ciudadano formula preguntas a las Secretarías de Cultura, Educación, Integración Social, Mujer, IPES, Caja de Vivienda Popular. (SDMujer - Mujeres del gremio Mariachi)”	El día 21 de febrero de 2014 el requirente recibió la respuesta con el número de radicado 2-2014-00375.	Petición de Interés General

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

1132440	Albeiro Aguilar Olivera	20-2-2014	28-3-2014	El Ciudadano señala que “Está desarrollando un proyecto de salud ocupacional para las trabajadoras sexuales del barrio Santafé y quisiera contar con la colaboración de la secretaria de la mujer con respecto a información que me sirva para caracterizar el oficio de trabajadora sexual. Trabajo en la Uniminuto y mi correo institucional es albeiro.aguilar@uniminuto.edu Quedo atento. Mil gracias”	El día 19 de marzo de 2014 el ciudadano recibió la respuesta con el número de radicado 2-2014-0586 y se envió email albeiro174@hotmail.com solicitando ampliación de la información, cuando se obtuvo respuesta se procedió a enviar comunicado el día 26 de marzo de 2014, al doctor Carlos Rodolfo Borja – Alcaldía Local de Santafé y a la doctora Haidy Isabel Duque Cuesta – Subdirectora de Adultez – Secretaria de Integración Social.	Petición de Interés General
1132781	Gildardo Obando Vargas	6-3-2014	1-4-2014	Los ciudadanos hacen solicitud de entrega de resultados del trabajo realizado en el marco del gobierno zonal UPZ 67.	El día 31 de marzo de 2014, se dio respuesta con el número de radicado 2-2014-00713	Petición de Interés General
1134684	Gobierno zonal upz 67 Ciudad Bolívar	5-3-2014	1-4-2014	Gobierno zonal UPZ 67 ciudad bolívar		
1145363	Christian Andrés Sandoval Gutiérrez.	27-3-2014	15-4-2014	El ciudadano solicita dos peticiones. Una dirigida hacia la omisión de un servidor público por no realizar una radicación y la segunda solicita información acerca de la restricción del ingreso de los hombres en el primer vagón del servicio de Transmilenio en determinados horarios.	El día 14 de abril de 2014, se dio respuesta con el número de radicado 2-2014-00936	Reclamo

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

1146544	ANÓNIMO	17-3-2014	7-4-2014	<p>La peticionaria señala “hola buenas tardes quisiera denunciar a un sujeto de una empresa llamada hyt lavinco el cual este sujeto se llama julio cesar Bermúdez este sujeto no hace más si no acosarnos sexualmente para poder acceder a algún ascenso laboralmente sé que hay más mujeres como yo pero a este sujeto no le hacen nada por que al gerente general nunca le han informado de este comportamiento de este sr agradecería nos colaboraran para que tomaran medidas con este sr o es que para eso le pagan para estar molestando a las mujeres muchas gracias por cualquier colaboración que nos puedan brindar”.</p>	<p>Se dio respuesta "víctima de acoso sexual laboral" y el mismo día de cierre definitivo se puso en un lugar visible.</p>	Reclamo
1146852	Diana Carolina Hernández Camacho	17-3-2014	8-4-2014	<p>La ciudadana señala que “la señora Diana Carolina Hernández manifieste su inconformidad, debido el domingo 16 de marzo de 2014 hacia las 07:20 a.m., se encontraba dentro del segundo vagón de la Estación Avenida Jiménez del Sistema de Transmilenio esperando la ruta H92, y un llegar el servicio la última persona que se baja le toca las “nalgas” a la señora Diana Carolina, por tal razón, la señora grita llamando a la policía, acuden a su llamado y le piden papeles al agresor el cual</p>	<p>La profesional de la SDMujer Natalia Poveda de la dirección de eliminación de violencias contra las mujeres y acceso a la justicia, habló con la ciudadana y el caso fue remitido a una de las abogadas de litigio ubicada en el CAIVAS. Se realiza seguimiento por el área mencionada anteriormente.</p>	Petición de Interés Particular

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

				estaba indocumentado y brinda un supuestos datos personales, posteriormente, se dirige la señora agredida, el señor agresor junto con la policía a la URI de Puente Aranda. Supuestos datos del agresor: Elkin Masnel Arenas No C.C 80182605 Dirección Carrera 16 No 184 - 12 Verbenal - Teléfono 6703505 - 32 años”.		
--	--	--	--	---	--	--

Buzones de Sugerencias: Se obtuvieron siete (07) requerimientos con una participación porcentual correspondiente a los 6.86% descritos a continuación:

Localidad	Requirente	Tipo de Solicitud	Asunto
Mártires	Anónimo	Sugerencia	Charla de autoestima, superación personal, superar conflictos ente parejas.
Mártires	Anónimo	Sugerencia	Colocar en el sitio de espera revistas, libros, algún elemento didáctico para la espera.
Ciudad Bolívar	Elizabeth Barbosa Guzmán	Queja	“ He tenido 2 citas pero por el momento no me han atendido”
Tunjuelito	Jeimy Hernández	Queja	“La mujer guarda de seguridad en el turno del medio, se percibió y recibí una respuesta y carácter desafiante, repuestas incoherentes siendo este lugar ejemplo de la casa de igualdad y de mujeres.”
Engativá	Yolanda Valencia	Quera	“(…) me dieron las citas y no me han atendido (…)”.

En cuanto a las sugerencias relacionadas anteriormente se ha socializando en el informe interno de la Entidad, las quejas las tiene a cargo la dirección de territorialización de derechos para sus fines pertinentes.

A continuación, se relacionan los requerimientos recibidos por la Entidad y el tipo de canal por el cual ingresaron:

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

REQUERIMIENTOS POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN							
Tipo de Solicitud	Comunicación Escrita	SDQS	Correos Institucionales	Telefónico	Canal Presencial	Buzón de Sugerencias	Total general
Derecho de petición de interés particular	4	1	22		22		49
Derecho de petición de interés general		4	4				8
Queja	2					3	5
Reclamo		2	1		1		4
Sugerencias						2	2
Solicitud de Información	3		13	4	14		34
Total general	9	7	40	4	37	5	102

A continuación se muestra el acumulado de todos los requerimientos que ingresan a la Entidad:

ACUMULADO _ TIPO DE SOLICITUD			
TIPO/MES	Cantidad Enero	Cantidad Febrero	Cantidad Marzo
Petición de Interés Particular	50	57	49
Petición de Interés General		1	8
Solicitud de Información	74	86	34
Consulta	1		
Queja	4		5
Reclamo			4
Sugerencias	2	1	2
TOTAL	131	145	102

Por lo tanto, se evidencia que el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sus requerimientos son los correos institucionales con una participación porcentual del 39.22%, seguido por el canal presencial con una participación porcentual de 36.27%.

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, la sede central de la 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

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

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- ✓ De manera atenta solicito muy amablemente la programación semanal de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, los días viernes de cada semana a la sede central de la SDMujer para publicarla en la página web de la Entidad y así darle una buena orientación oportuna a la ciudadanía.
- ✓ De los 22 derechos de petición de interés particular que ingresaron por medio del canal presencial 2 de ellos requerían una orientación jurídica urgente y 3 asesorías psicológicas inmediatas; por ende, es necesario contar con un apoyo profesional de una abogada y una psicóloga que estén disponibles cuando se necesiten. Sin embargo, las funcionarias del área de atención a la ciudadanía dan lo mejor para brindar un servicio excelente.
- ✓ Cumpliendo con el Código de Procedimiento Administrativo de lo Contencioso, de manera atenta, solicito una cartelera para colocar las respuestas a los derechos de petición anónimos.
- ✓ Cerrar los requerimientos lo antes posible cuando no requiera respuesta, para así, descargarlos del sistema y darles cierre definitivo.
- ✓ En el momento que se requiera suspender términos, cuando no sea posible de responder dentro del término establecido por la ley 1437 de 2011.

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
HUANA