

INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS ABRIL DE 2018

En cumplimiento del literal n) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, “*Vigilar que el servicio de atención de quejas y reclamos que los ciudadanos formulen se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la Secretaria (o) el respectivo informe*”, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “*En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad..*” y el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015 “***Informes de solicitudes de acceso a información. ... los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:(1) El número de solicitudes recibidas (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.***”, se presenta el informe de gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias ciudadanas y denuncias por actos de corrupción en la Secretaría Distrital de la Mujer, el cual sirve como herramienta de gerencia y de control, permitiendo conocer las inquietudes de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados por esta Secretaría, con el fin de evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional, a las nuevas exigencias ciudadanas.

Se relacionan los requerimientos presentados y tramitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, por tipología, canales y comportamiento estadístico atendidos durante el mes de abril de la presente anualidad, con el fin de analizar el comportamiento de las áreas frente a las PQRS; las cuales se reciben y clasifican para realizar seguimiento, para que sean atendidas de conformidad con los términos de ley y de esta manera brindar una atención integral a la ciudadanía.

TIPO DE SOLICITUD

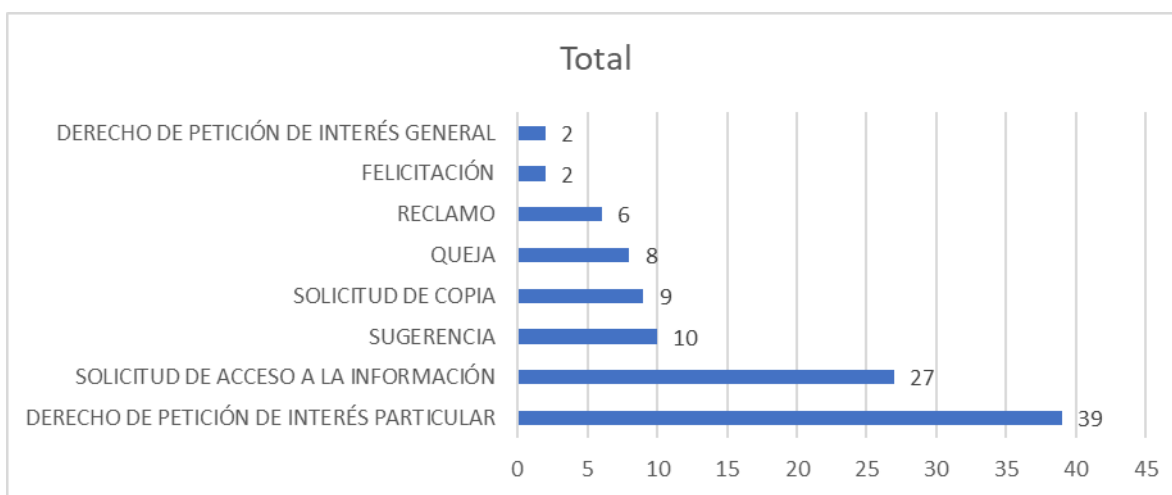
En aplicación a lo dispuesto en el artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010 “*Por el cual se establecen lineamientos para presentar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y organismos del distrito capital*”, se relaciona el registro de las quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, derechos de petición, felicitaciones, denuncias por actos de corrupción y consultas que ha recibido la Entidad durante el mes de abril de 2018.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Tipos de petición	Total
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	39
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	27
SUGERENCIA	10
SOLICITUD DE COPIA	9
QUEJA	8
RECLAMO	6
FELICITACIÓN	2
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2
Total general	103



De acuerdo con el comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 103 requerimientos se observa que el 100% de las peticiones están registradas en el aplicativo SDQS.

El requerimiento más representativo de acuerdo con su tipología para el periodo evaluado fue el Derecho de Petición de Interés Particular con 39 requerimientos del total recibido el subtema más reiterado es el denominado “Datos Estadísticos, Poblacional, Diversidad, Territorialidad Y Derechos”, seguido por la Solicitud de Acceso a la Información con 27 requerimientos siendo el subtema más reiterado el denominado “Datos Estadísticos, Poblacional, Diversidad, Territorialidad Y Derechos”, seguido por el tipo documental Sugerencias con 10 requerimientos, los cuales se refieren al subtema denominado “ Cursos Brindados en Casas de Igualdad”.

Finalmente, de conformidad con la información reportada por la profesional encargada de tramitar los asuntos disciplinarios en el mes de abril de 2018 y de la revisión de los registros del SDQS, no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

SEGUIMIENTO

Para el mes de abril de 2018, ingresaron 103 solicitudes, de las cuáles y de conformidad con el reporte generado por SDQS se evidencia que han sido atendidas dentro de los términos de ley.

RESPUESTAS DE FONDO

Se realiza verificación aleatoria de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Secretaría, con el fin de verificar que las PQRS hayan sido atendidas de fondo, evidenciando de la muestra realizada que las siguientes peticiones fueron atendidas de fondo así:

RADICADO SDQS	DEPENDENCIA	RADICADO RESPUESTA	RESPUESTA DE FONDO
799322018	Dir. de Territorialización de Derechos y Participación.	2-2018-01541	Cumple
813602018	Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	2-2018-01701	Cumple
868752018	Dirección de Gestión del Conocimiento	2-2018-01625	Cumple

CANALES DE ATENCIÓN

De conformidad con el diseño e implementación de mecanismos de interacción efectiva entre las dependencias de la Entidad y la ciudadanía, la Secretaría Distrital de la Mujer dispone de los diferentes canales de comunicación para que las (os) peticionarias (os) presenten las diferentes PQRS, mencionados a continuación:

Canal	Total	Porcentaje de Participación
E-MAIL	42	41%
WEB	23	22%
BUZON	15	15%
ESCRITO	9	9%
REDES SOCIALES	7	7%
PRESENCIAL	4	4%
TELEFONO	3	3%
Total general	103	100%

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
PBX 3169001

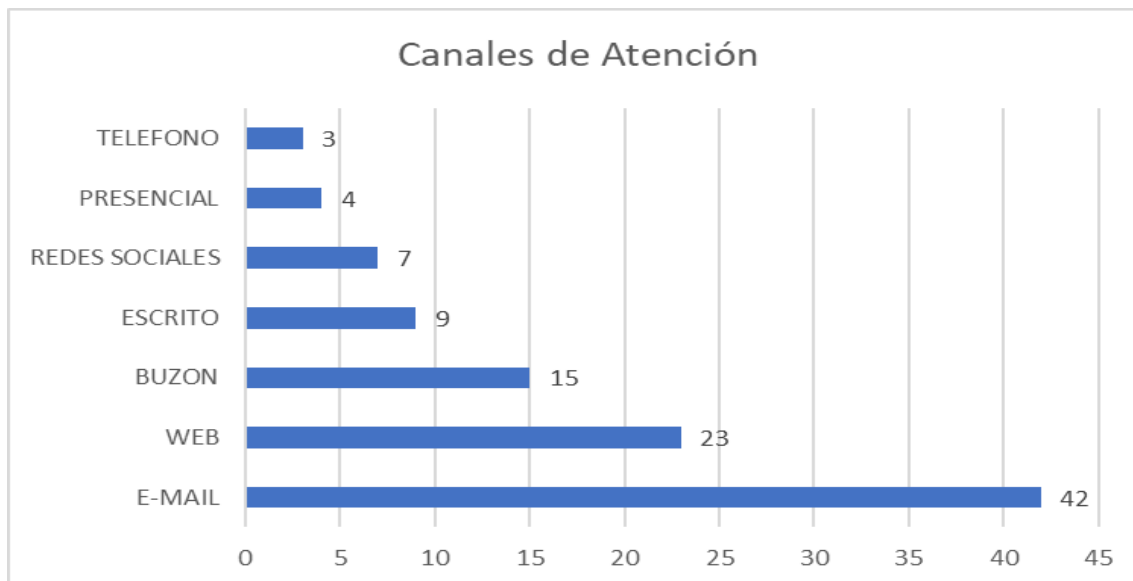
Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



En el mes de abril de la presente anualidad ingresaron a la entidad 103 requerimientos, de los cuales 42 ingresaron por canal de Correo Electrónico con una participación del 41%, seguido por el canal Web con 23 requerimientos con una representación del 22%, posteriormente el canal de Buzón de sugerencias con 15 ingresos representados en el 15%, y los restantes 23 requerimientos ingresaron por los demás canales de comunicación que tiene la Entidad a disposición de la ciudadanía.

En sede central las solicitudes presenciales de prestación de servicios jurídicos o psicológicos por parte de la ciudadanía son atendidas de manera directa por las áreas misionales que los prestan de acuerdo con el procedimiento vigente.

TRASLADOS POR COMPETENCIA

Las siguientes solicitudes fueron trasladadas por competencia, toda vez que las solicitudes no trataban temas directamente relacionados con las funciones de la Entidad.

Entidad	Total	%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3	21%
POLICÍA METROPOLITANA	2	14%
ENTIDAD NACIONAL	2	14%
IPES	2	14%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2	14%
Total Traslados por no competencia	14	100%

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA

Dando alcance a la misionalidad de la Secretaría Distrital de la Mujer y con el fin de satisfacer las necesidades, requerimientos e inquietudes que manifieste la ciudadanía proporcionando una respuesta clara, oportuna y eficaz se remiten las peticiones a las diferentes dependencias de la Entidad para que sean resueltas en los términos definidos en la normativa vigente. Por lo cual, se presenta una relación de las peticiones asignadas a las dependencias de la Secretaría Distrital de la Mujer con la respectiva participación porcentual en el mes de abril de 2018.

Etiquetas de Fila	Cuenta de Número Petición	Porcentaje de Participación
OF. ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1%
DIR. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	2	2%
DIR. TALENTO HUMANO	2	2%
DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	3%
DESPACHO	3	3%
DIR. DERECHOS Y DISEÑO DE POLÍTICAS	4	4%
DIR. ENFOQUE DIFERENCIAL	4	4%
SUB. POLITICAS DE IGUALDAD	5	5%
SUB. FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES	7	7%
SUB. GESTIÓN CORPORATIVA	14	14%
DIR. ELIMINACIÓN DE VIOLENCIAS	20	19%
DIR. TERRITORIALIZACIÓN DE DERECHOS	38	37%
TOTAL GENERAL	103	100%

Las dependencias que recibieron mayor número de requerimientos para el período evaluado son la Dirección de Territorialización de Derechos y Oportunidades para las Mujeres con un 37% (38) en temas referentes a atención psicológica y/o jurídica, La Dirección de Eliminación de Violencias con un 19% (20), en temas relacionados con violencias contra mujeres, la Subsecretaría de Gestión Corporativa efectuando traslados por competencias de las PQRS radicadas y que no corresponde a las funciones de la entidad.

En consecuencia, la Secretaría Distrital de la Mujer a través de Atención a la Ciudadanía de la Subsecretaría Corporativa, recepciona y realiza el seguimiento y control a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegadas a la entidad por medio del SDQS y los demás canales de atención, concientizando a las (os) servidoras (es) públicas (os) sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión y garantizar a la ciudadanía la



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

oportunidad y calidad en la respuesta, fortaleciendo los mecanismos de seguimiento a las PQRS.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Se relacionan veintisiete (27) solicitudes de acceso a la información, incluyendo número de petición, fecha de ingreso a la entidad, fecha de vencimiento, fecha de respuesta o finalización y nombre del peticionario, señalando que todas las solicitudes de información fueron atendidas en términos de ley.

Número petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Nombre peticionario
799322018	2018-04-02	2018-04-12	2018-04-12	DANIEL GÓMEZ
843512018	2018-04-05	2018-04-17	2018-04-17	ANDREA GUERRERO HERRERA
868462018	2018-04-09	2018-04-19	2018-04-17	ALEJANDRA SALGUERO
868752018	2018-04-09	2018-04-19	2018-04-17	JEFERSON GONZÁLEZ MORANTES
881682018	2018-04-10	2018-04-20	2018-04-20	MARIA CONCEPCION MANRIQUE
887582018	2018-04-10	2018-04-23	2018-04-17	ANÓNIMO
887922018	2018-04-10	2018-04-20	2018-04-24	MARIA CAMILA PALENCIA RIVERA
889172018	2018-04-10	2018-04-20	2018-04-19	ALEJANDRA LISETH SALGUERO
889792018	2018-04-10	2018-04-20	2018-04-23	DANIELA MARTINEZ SARMIENTO
926122018	2018-04-13	2018-04-25	2018-04-24	ALICE FIGUEROA
927712018	2018-04-13	2018-04-25	2018-04-24	TATIANA CORREDOR
927882018	2018-04-13	2018-04-25	2018-04-26	SONYA KAMILA ORTEGA MARTINEZ
933722018	2018-04-16	2018-04-26	2018-04-27	NELSON ALDEMAR GONZALEZ
945852018	2018-04-16	2018-04-26	2018-04-25	DARLIN LEONEIDA BLANDON
955852018	2018-04-17	2018-04-27	2018-04-27	NEEIFY MURCIA
956122018	2018-04-17	2018-04-27	2018-04-27	Gente Estratégica Centro de Formación para el Trabajo
982132018	2018-04-19	2018-05-02	2018-05-03	ANDREA CAROLINA LOPEZ
982752018	2018-04-19	2018-05-02	2018-05-10	YESIKA CABALLERO
997322018	2018-04-20	2018-05-03	2018-05-02	DAVID FERNANDEZ ORJUELA
1019222018	2018-04-23	2018-05-04	2018-05-04	JESUS DUVAN GUTIERREZ VALENCIA
1019622018	2018-04-23	2018-05-04	2018-04-23	ANI OTERO
1020172018	2018-04-23	2018-05-04	2018-05-04	WILSON CARRILLO VANEGAS
1026612018	2018-04-24	2018-05-07	2018-05-08	ALBA CLEMENCIA ROJAS ARIAS
1079712018	2018-04-27	2018-05-10	2018-05-11	ALEJANDRA ALEJANDRA

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Número petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Nombre peticionario
1083142018	2018-04-27	2018-05-11	2018-04-27	NAIRA GONZÁLEZ
1095322018	2018-04-30	2018-05-11	2018-05-10	EVELYN GARCIA SAYAGO
1095572018	2018-04-30	2018-05-11	2018-05-11	ANGIE NATALY BARRIENTOS

Proyectó: Ángela Mendoza – Contratista

Revisó: Elsa Margoth Garzón Acosta Profesional Especializada, Subsecretaría de Gestión Corporativa

Aprobó: Olga Liliana Pineda - Subsecretaria de Gestión Corporativa

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co