

INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS DICIEMBRE 2016

En cumplimiento del literal n) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 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 diciembre 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, y consultas que ha recibido la Entidad durante el mes de diciembre de 2016.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	48	42%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	34	30%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	14	12%
QUEJA	7	6%
RECLAMO	7	6%
CONSULTA	2	2%
SUGERENCIA	1	1%
SOLICITUD DE COPIA	1	1%
FELICITACIÓN	1	1%
Total General	115	100%

Los requerimientos más representativos de acuerdo a su tipología para el período evaluado, son la solicitud de información con el 42% (48) siendo los temas más consultados asesoría sobre violencias y atención psicológica y jurídica, el derecho de petición de interés particular con el 30% (34), con solicitudes de representación judicial y litigio integral y derecho de petición de interés general con un 12% (14) en su mayoría respecto de temas de talento humano, información estadística de la entidad y denuncias ciudadanas. Finalmente, en el mes de diciembre, no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

SEGUIMIENTO

Para el mes de diciembre de 2016, ingresaron 115 solicitudes, de las cuales y de conformidad con el reporte generado por SDQS se evidencian las siguientes peticiones sin atención dentro de los términos de ley.

Numero petición	Dependencia	Fecha ingreso	Radicado salida	Fecha Radicado Salida
2136762016	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	1/12/2016	2-2016-05481	27/12/2016
2157962016	Dir. Enfoque Diferencial	5/12/2016	2-2016-05601	30/12/2016
2203912016	Dir. Eliminación de Violencias	13/12/2016	2-2016-05521	28/12/2016

Semanalmente se realiza seguimiento del vencimiento de las PQRS, enviando desde el correo radicadosdqs@sdmujer.gov.co a las áreas un archivo que contiene la relación de las solicitudes pendientes de respuesta, con el fin de que sean atendidas dentro de los términos de ley.

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

atencionciudadania@sdmujer.gov.co y/o contactenos@sdmujer.gov.co



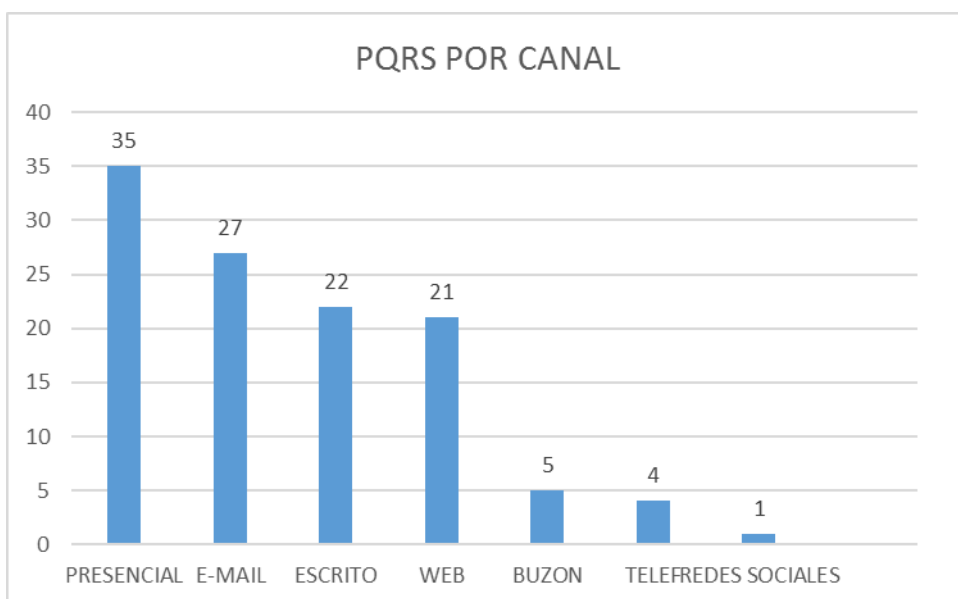
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

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:

TIPO DE CANAL	TOTAL	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
PRESENCIAL	35	30%
E-MAIL	27	23%
ESCRITO	22	19%
WEB	21	18%
BUZON	5	4%
TELEFONO	4	3%
REDES SOCIALES	1	1%
Total General	115	100%



Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

atencionciudadania@sdmujer.gov.co y/o contactenos@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODAS

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus requerimientos ante la Secretaría Distrital de la Mujer en el mes de diciembre fue el Presencial con una representación del 30% (35), seguido por el canal E- Mail 23% (27) y el escrito con una participación del 19% (22) del total de requerimientos recibidos en el período evaluado.

Es de anotar que respecto al canal de buzones de sugerencias, desde la sede principal de la Sdmujer se realizan desplazamientos a las diferentes sedes de la entidad, que reportan PQRS en los buzones, lo cual hace que se dificulte esta labor.

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.

NUMERO PETICIÓN	ENTIDAD COMPETENTE
2151532016	PERSONERÍA DE BOGOTÁ
2178392016	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR
2200612016	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL SERVICIO CIVIL DISTRITAL
2232722016	FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN
2151532016	PERSONERÍA DE BOGOTÁ

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 SDMujer con la respectiva participación porcentual en el mes de diciembre de 2016.

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
atencionciudadania@sdmujer.gov.co y/o contactenos@sdmujer.gov.co

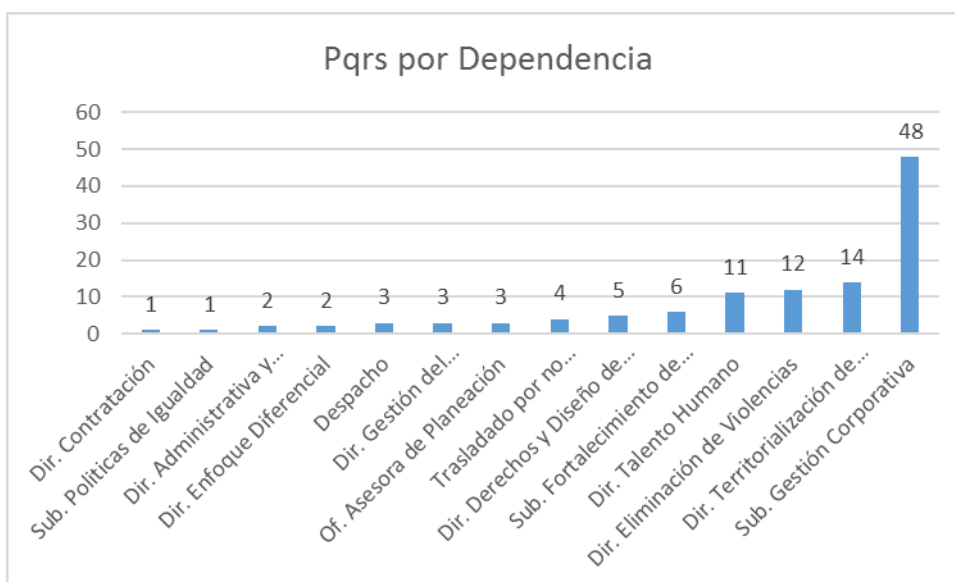




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Dependencia	Total	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Dir. Contratación	1	1%
Sub. Políticas de Igualdad	1	1%
Dir. Administrativa y Financiera	2	2%
Dir. Enfoque Diferencial	2	2%
Despacho	3	3%
Dir. Gestión del Conocimiento	3	3%
Of. Asesora de Planeación	3	3%
Trasladado por no competencia	4	3%
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	5	4%
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	6	5%
Dir. Talento Humano	11	10%
Dir. Eliminación de Violencias	12	10%
Dir. Territorialización de Derechos	14	12%
Sub. Gestión Corporativa	48	42%
Total	115	100%



Las dependencias que recibieron mayor número de requerimientos para el período evaluado son la Subsecretaría de Gestión Corporativa 42% (48) respecto de solicitudes de información acerca de los servicios prestados por la Entidad a la ciudadanía en su mayoría en atenciones presenciales, seguida por la Dirección de Territorialización de Derechos con

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su [Petición](#), [Queja](#), [Reclamo](#) o [Sugerencia](#) al correo electrónico:

atencionciudadania@sdmujer.gov.co y/o contactenos@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

una representación del 12% (14) en temas relacionados con los servicios prestados en las Casas de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres.

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

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Se relacionan sesenta y ocho (68) solicitudes de información, incluyendo nombre del peticionario, fecha de ingreso a la entidad, fecha de respuesta y fecha de vencimiento.

Numero petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Nombre petionario
2135992016	1/12/2016	14/12/2016	02/12/16	BLANCA LILIA MOLINA DIAZ
2141342016	1/12/2016	14/12/2016	14/12/2016	CLAUDIA GARCÍA
2144372016	2/12/2016	15/12/2016	14/12/16	DANIEL RENE BUSTAMANTE BERNAL
2151482016	2/12/2016	15/12/2016	14/12/16	LEONOR GARCÍA DE NIÑO
2156192016	5/12/2016	16/12/2016	14/12/16	MERCEDES TORO VEGA
2156462016	5/12/2016	16/12/2016	13/12/16	SANDRA LILIANA RESTREPO
2158502016	5/12/2016	16/12/2016	14/12/16	MYRIAM CONSUELO GARAY
2160782016	5/12/2016	16/12/2016	14/12/16	YEIMY PATRICIA GAMBOA
2165632016	6/12/2016	19/12/2016	14/12/16	MARIA DEL CARMEN RODRÍGUEZ
2166462016	6/12/2016	19/12/2016	14/12/16	GLORIA ESTHER RISCANEVO
2167332016	6/12/2016	19/12/2016	14/12/16	CAROLINA LÓPEZ
2178682016	7/12/2016	22/12/2016	21/12/16	LUZ MARIA DIAZ POSADA
2182282016	9/12/2016	21/12/2016	14/12/16	CARLOS ANTONIO HERRERA
2182522016	9/12/2016	21/12/2016	14/12/16	MAGNOLIA ALEXANDRA ROJAS
2184042016	9/12/2016	21/12/2016	14/12/16	SNDRA PATRICIA RODRIGUEZ

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su [Petición](#), [Queja](#), [Reclamo](#) o [Sugerencia](#) al correo electrónico:

atencionciudadania@sdmujer.gov.co y/o contactenos@sdmujer.gov.co





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Numero petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Nombre peticionario
2184352016	9/12/2016	21/12/2016	14/12/16	MAGALLY CORTES VASQUEZ
2186152016	9/12/2016	21/12/2016	14/12/16	JENNY BELTRÁN
2191142016	12/12/2016	22/12/2016	21/12/16	MARGARITA CAMACHO
2193862016	12/12/2016	26/12/2016	23/12/16	ROCIO GABY ROSERO ACHINTE
2196292016	12/12/2016	22/12/2016	14/12/16	MIREYA BELTRAN
2196452016	12/12/2016	22/12/2016	21/12/16	GLORIA BOHORQUEZ BECERRA
2200202016	13/12/2016	23/12/2016	14/12/16	LUZ SANDRA ALVAREZ RODRIGUEZ
2203592016	13/12/2016	23/12/2016	21/12/16	JENNY PATRICIA MEJIA BURBANO
2203912016	13/12/2016	27/12/2016	28/12/16	MARCELA CARVAJAL
2204052016	13/12/2016	23/12/2016	21/12/16	MABEL LILIANA VELASQUEZ
2205012016	13/12/2016	23/12/2016	21/12/16	LUZ MARINA GARZON
2208682016	14/12/2016	26/12/2016	14/12/16	YEIMY BARZOLA BEDOYA
2210222016	14/12/2016	26/12/2016	14/12/16	MARIA LIGUIA GONZALEZ
2211192016	14/12/2016	26/12/2016	14/12/16	MARIA MARCELA SALCEDO
2212932016	14/12/2016	26/12/2016	14/12/16	LUZ MARINA CABRERA
2218832016	15/12/2016	27/12/2016	15/12/16	PAULA VICTORIA CORTES
2236062016	19/12/2016	29/12/2016	29/12/16	ANÓNIMO
2236382016	19/12/2016	29/12/2016	29/12/16	PILAR HENRIQUEZ
2256412016	21/12/2016	2/01/2017	30/12/16	YOLIMA TUNJANO GUTIÉRREZ
2259652016	22/12/2016	3/01/2017	27/12/16	NELLY SALAS FORERO
2263582016	22/12/2016	3/01/2017	29/12/16	LUCIA BASTIDAS UBATE
2274352016	26/12/2016	5/01/2017	04/01/17	PIEDAD MUÑOZ ROJAS
2274432016	26/12/2016	5/01/2017	27/12/16	ESTHER PAULINA GALINDO RICO
2274492016	26/12/2016	5/01/2017	28/12/16	GERMAN NAVAS TALERO
2274542016	26/12/2016	5/01/2017	27/12/16	JANETH GÓMEZ
2277122016	26/12/2016	5/01/2017	26/12/16	SANDRA CASTAÑO

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

atencionciudadania@sdmujer.gov.co y/o contactenos@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Numero petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Nombre peticionario
2284172016	27/12/2016	6/01/2017	27/12/16	ADRIANA MERCEDES ROSERO
2285492016	27/12/2016	6/01/2017	27/12/16	CARMEN YOHANA FUENTES
2287262016	27/12/2016	6/01/2017	27/12/16	MARTHA EUGENIA MENDEZ
2298042016	29/12/2016	10/01/2017	29/12/16	NARDA DORIELA MARTINEZ
2299982016	29/12/2016	10/01/2017	29/12/16	MARIANA CAMACHO MUÑOZ
2300142016	29/12/2016	10/01/2017	29/12/16	DAISY MARIA FONTALVO
2306562016	30/12/2016	11/01/2017	02/01/17	MARIA CAROLINA LOPEZ

Proyectó: Ángela Mendoza – Contratista

Aprobó: Lilian Alexandra Hurtado - Subsecretaria de Gestión Corporativa (e)

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
atencionciudadania@sdmujer.gov.co y/o contactenos@sdmujer.gov.co