

INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS MARZO 2016

En cumplimiento del literal n del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se presenta el informe de gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ciudadanas en la Secretaría Distrital de la Mujer, que sirve como herramienta gerencial 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.

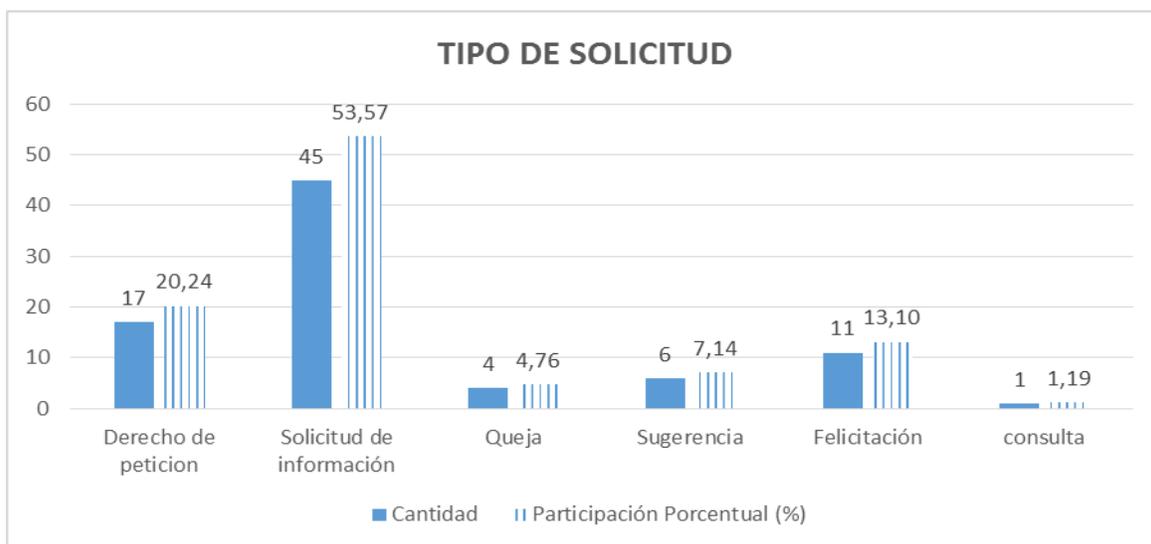
De la misma forma y de acuerdo al artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015 **“Informes de solicitudes de acceso a información. ... los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar 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.**

Por lo anterior 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 marzo 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 con el propósito de que las áreas cumplan con los términos de ley en la respuesta y de esta manera brindar una atención integral a la ciudadanía.

TIPO DE SOLICITUD

En cumplimiento con 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 en el mes de marzo de 2016.

TIPO DE SOLICITUD		
Descripción	Cantidad	Participación Porcentual (%)
Derecho de petición	17	20,24
Solicitud de información	45	53,57
Queja	4	4,76
Sugerencia	6	7,14
Felicitación	11	13,10
Consulta	1	1,19
Total	84	100



El requerimiento más representativo de acuerdo a su tipología para el período evaluado, fue la solicitud de información con el 53,57% (45) en relación a información sobre los servicios de la Entidad, servicios prestados en casas de igualdad y asesorías jurídicas y/o psicológicas, seguido por la tipología derecho de petición con el 20,24% (17) el cual corresponde a solicitudes de representación en audiencias, información a antes de control entre otras, felicitación 12,94% (11) y sugerencia 7,06% (6) de los 84 requerimientos ingresados a la Entidad para el mes de marzo de 2016.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Se relacionan cuarenta y dos (42) solicitudes de información, incluyendo nombre del peticionario, fecha de ingreso a la entidad, fecha de respuesta y fecha de vencimiento.

NOMBRE PETICIONARIO	TIPO DE SOLICITUD	FECHA INGRESO ENTIDAD	FECHA RESPUESTA	FECHA DE VENCIMIENTO
Doris Primo Guerra	Solicitud de información	01/03/2016	01/03/2016	15/03/2016
Maira Alejandra Hernández Parra	Solicitud de información	01/03/2016	01/03/2016	23/03/2016
María Fernanda Duarte	Solicitud de información	01/03/2016	01/03/2016	23/03/2016
Ana Beatriz Velandia	Solicitud de información	01/03/2016	01/03/2016	23/03/2016
Zugey Johanna Pacalagua Herrera	Solicitud de información	01/03/2016	01/03/2016	23/03/2016
Alba Ligia Arias	Solicitud de información	01/03/2016	01/03/2016	23/03/2016
Flor Amanda Corchuelo	Solicitud de información	03/03/2016	07/03/2016	24/03/2016

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

NOMBRE PETICIONARIO	TIPO DE SOLICITUD	FECHA INGRESO ENTIDAD	FECHA RESPUESTA	FECHA DE VENCIMIENTO
Johanna Marcela Rincón	Solicitud de información	03/03/2016	03/03/2016	24/03/2016
María Alejandra Medina Rojas	Solicitud de información	03/03/2016	07/03/2016	17/03/2016
María Andrea Muñoz	Solicitud de información	07/03/2016	08/03/2016	31/03/2016
Teresa Vanegas	Solicitud de información	07/03/2016	04/03/2016	18/03/2016
Laura Wood	Solicitud de información	07/03/2016	08/03/2016	18/03/2016
Mónica Montolla Cadena	Solicitud de información	07/03/2016	07/03/2016	17/03/2016
Isabel Sofía González Lasso	Solicitud de información	07/03/2016	18/03/2016	18/03/2016
Elisa Paola Pérez Hincapie	Solicitud de información	07/03/2016	18/03/2016	18/03/2016
Maritza Muñoz Perilla	Solicitud de información	08/03/2016	08/03/2016	18/03/2016
Jeimmy Pardo Reyes	Solicitud de información	09/03/2016	09/03/2016	19/03/2016
Hasbleidy Almeida Cañón	Solicitud de información	09/03/2016	09/03/2016	19/03/2016
María José Bonilla	Solicitud de información	10/03/2016	31/03/2016	01/04/2016
Ivette Rojas Lopéz	Solicitud de información	10/03/2016	11/03/2016	23/03/2016
Andrea Caicedo	Solicitud de información	11/03/2016	11/03/2016	28/03/2016
Carolina Almanza	Solicitud de información	11/03/2016	14/03/2016	30/03/2016
Adriana Tibavizco	Solicitud de información	13/03/2016	14/03/2016	30/03/2016
Jenny Patricia Beltrán Parra	Solicitud de información	14/03/2016	30/03/2016	31/03/2016
Nubia Marcela Álzate	Solicitud de información	15/03/2016	15/03/2016	05/04/2016
Edith Patricia Robayo	Solicitud de información	15/03/2016	15/03/2016	05/04/2016
Alejandra González	Solicitud de información	15/03/2016	15/03/2016	05/04/2016
Miriam Marlene Pachón	Solicitud de información	15/03/2016	15/03/2016	05/04/2016
Virginia García	Solicitud de información	15/03/2016	15/03/2016	05/04/2016
Juan José Gutiérrez	Solicitud de información	15/03/2016	16/03/2016	05/04/2016
Liliana Bogotá Bermúdez	Solicitud de información	15/03/2016	01/04/2016	05/04/2016
Oscar Danilo Rojas Téllez	Solicitud de información	18/03/2016	06/04/2016	06/04/2016
Maryibel Galvis	Solicitud de información	22/03/2016	19/04/2016	14/04/2016

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.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODAS

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

NOMBRE PETICIONARIO	TIPO DE SOLICITUD	FECHA INGRESO ENTIDAD	FECHA RESPUESTA	FECHA DE VENCIMIENTO
Myriam Sáenz Castro	Solicitud de información	22/03/2016	23/03/2016	08/04/2016
Judi Pacheco	Solicitud de información	27/03/2016	29/03/2016	13/04/2016
Yazmin Rivera M	Solicitud de información	28/03/2016	30/03/2016	13/04/2016
Luz Esmeralda Murcia Urrego	Solicitud de información	29/03/2016	30/03/2016	13/04/2016
María Camila Ospina Navarro	Solicitud de información	30/03/2016	12/04/2016	14/04/2016
Eileen Mariana Rincón Ospina	Solicitud de información	30/03/2016	08/04/2016	11/04/2016
Claudia Marcela Pérez Cortes	Solicitud de información	30/03/2016	04/04/2016	11/04/2016
Sandra Sánchez	Solicitud de información	31/03/2016	31/03/2016	15/04/2016
Lajuanfe	Solicitud de información	31/03/2016	12/04/2016	12/04/2016

SEGUIMIENTO

Para el mes de marzo de 2016, ingresaron 84 solicitudes, las cuales se encuentran finalizadas. Tres (3) solicitudes fueron contestadas de manera extemporánea así:

NOMBRE PETICIONARIO	TIPO DE SOLICITUD	FECHA INGRESO ENTIDAD	DEPENDENCIA	FECHA RESPUESTA	FECHA DE VENCIMIENTO
Ximena Tamayo	Solicitud de información	03/03/2016	Dir. Eliminación de Violencias	29/03/2016	17/03/2016
Maria Fernanda Arturo	Solicitud de información	04/03/2016	Dir. Gestión del Conocimiento	31/03/2016	18/03/2016
Gloria Quecan	Solicitud de información	08/03/2016	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	28/04/2016	18/03/2016

CANALES DE COMUNICACIÓN

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:

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

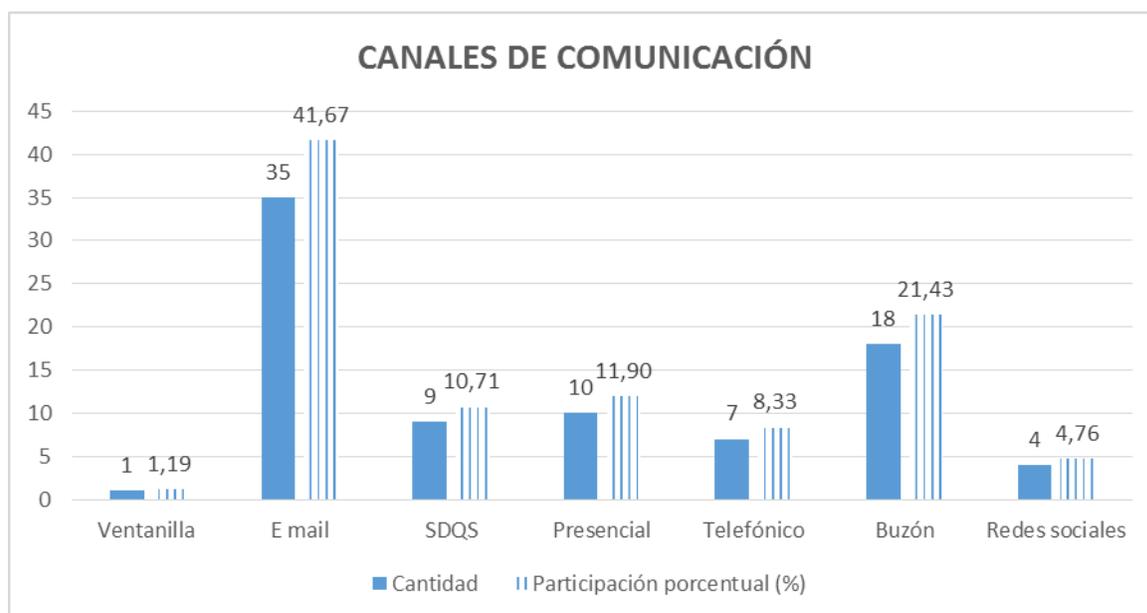




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

CANALES DE COMUNICACIÓN		
Descripción	Cantidad	Participación porcentual (%)
Ventanilla	1	1,19
E mail	35	41,67
SDQS	9	10,71
Presencial	10	11,90
Telefónico	7	8,33
Buzón	18	21,43
Redes sociales	4	4,76
TOTAL	84	100



La gráfica nos permite observar que el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus requerimientos ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue el correo institucional con una representación del 41,67% (35), seguido por el canal buzón con una participación del 21,43% (18) y el Presencial con el 11,90% (10) del total de requerimientos recibidos en el periodo evaluado.

TRASLADOS POR COMPETENCIA

Los radicados N°416932016 y N°424322016 fueron trasladados por competencia a la Secretaría Distrital de Integración Social y a la Policía Metropolitana, en conjunto con el Hospital Santa Clara, respectivamente, toda vez que no eran temas relacionados con las funciones de la Entidad.

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su [Petición](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co), 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

NOMBRE PETICIONARIO	TIPO DE SOLICITUD	RADICADO SDQS	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE SDQS	DÍAS GESTIÓN DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
Anónimo	Sugerencia	416932016	04/04/2016	09/03/2016	0	No es competencia de la entidad, se traslada a Integración Social.
Liliana Pescador Blanco	Solicitud de información	424322016	29/03/2016	10/03/2016	0	No es competencia de la entidad, se traslada al Hospital Santa Clara y a la Policía.

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 marzo de 2016.

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA		
Dependencia	Cantidad	Participación porcentual (%)
Oficina Asesora de Planeación	1	1,19
Oficina de Control Interno	1	1,19
Subsecretaría Gestión Corporativa	25	29,76
Subsecretaría Políticas de Igualdad	1	1,19
Dirección Administrativa y Financiera	1	1,19
Dirección Talento Humano	2	2,38
Dirección Territorialización de Derechos	21	25,00
Dirección Eliminación de Violencias	18	21,43
Dirección Gestión del Conocimiento	2	2,38
Dirección Derechos y diseño de Políticas	8	9,52

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

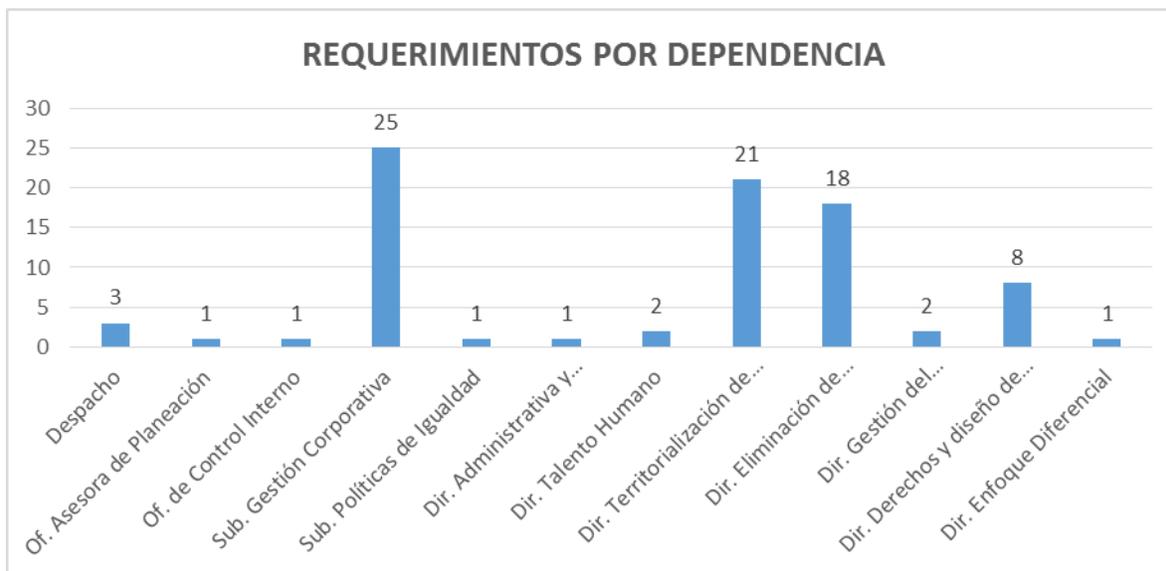




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Dirección Enfoque Diferencial	1	1,19
Comunicaciones	3	3,57
TOTAL	84	100



Las dependencias que recibieron mayor número de requerimientos para el período evaluado son la Subsecretaría de Gestión Corporativa a través de Atención a la Ciudadanía con una representación del 29,76% (25), seguida por la Dirección de Territorialización de Derechos con un 25% (21) con temas relacionados al funcionamiento de las casas, felicitaciones por los servicios ofertados y la Dirección de Eliminación de Violencias con el 21,43% (18) respecto al tema de violencia contra las mujeres.

Por lo anterior la Secretaría Distrital de la Mujer a través de Atención a la Ciudadanía recepciona y realiza el seguimiento y control a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes 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, en términos de coherencia entre lo solicitado y lo respondido dentro de los tiempos de ley, fortaleciendo los mecanismos de seguimiento a las PQRS.

Proyectó: Angie Tatiana Bernal Suarez- Profesional Universitaria

Revisó: Ángela Mendoza Roa – Contratista

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