

INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS MARZO 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 marzo de la presente anualidad, con el fin de analizar el comportamiento de las áreas frente a las PQRS; las cuales se recepcionan 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

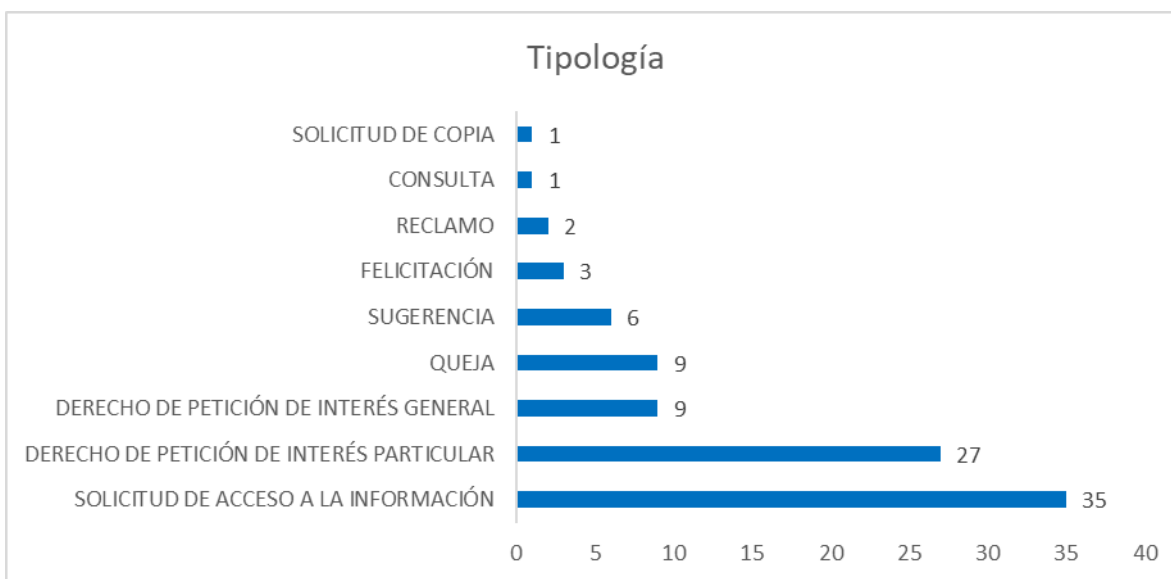
En aplicación a lo dispuesto en el artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para presentar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y organismos del distrito capital”, se relaciona el registro de las quejas, reclamos,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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

TIPOS DE PETICIÓN	TOTAL
Solicitud de acceso a la información	35
Derecho de petición de interés particular	27
Derecho de petición de interés general	9
Queja	9
Sugerencia	6
Felicitación	3
Reclamo	2
Consulta	1
Solicitud de copia	1
Total general	93



De acuerdo con el comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 93 requerimientos se observa que el 100% de las peticiones están registradas en el aplicativo SDQS.

El requerimiento más representativo de acuerdo a su tipología para el período evaluado fue la solicitud de acceso a la información con 35 requerimientos, seguido por el derecho de petición de interés particular con 27 requerimientos del total recibido, en su mayoría respecto de los siguientes subtemas: atención psicológica y jurídica, litigio y justicia integral y datos estadísticos, seguido por el tipo documental, se mantiene un comportamiento similar al del periodo anterior.

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

Página WEB: www.sdmuje.gov.co

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

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

SEGUIMIENTO

Para el mes de marzo de 2018, ingresaron 93 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. Con excepción de las siguientes:

NÚMERO PETICIÓN	DEPENDENCIA	TIPO PETICIÓN	FECHA INGRESO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA FINALIZACIÓN
535842018	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	Solicitud de acceso a la información	2018-03-02	2018-03-14	2018-03-22
559342018	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	Solicitud de acceso a la información	2018-03-05	2018-03-15	2018-03-22
571922018	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	Derecho de petición de interés particular	2018-03-06	2018-03-26	2018-04-02
572202018	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	Solicitud de acceso a la información	2018-03-06	2018-03-16	2018-03-23

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
571852018	Despacho	2-2018-01206	Cumple
591362018	Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	2-2018-01282	Cumple
613722018	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	2-2018-01223	Cumple
625452018	Dirección de Enfoque Diferencial	2-2018-01257	Cumple

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



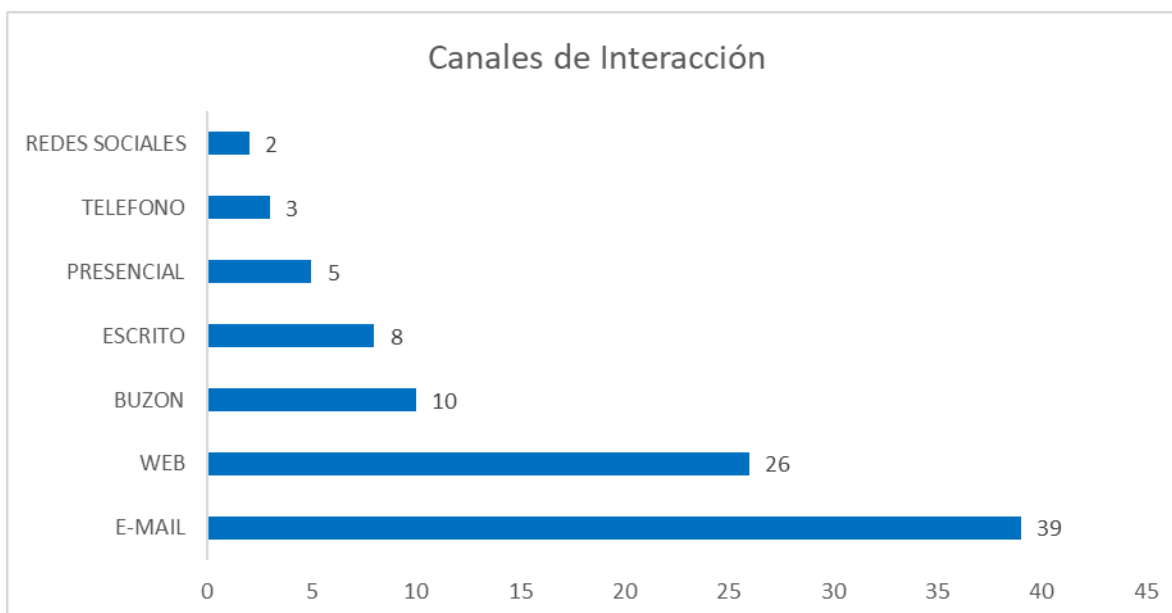
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

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:

CANALES DE ATENCIÓN	TOTAL PETICIÓN	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
E-MAIL	39	42%
WEB	26	28%
BUZON	10	11%
ESCRITO	8	9%
PRESENCIAL	5	5%
TELEFONO	3	3%
REDES SOCIALES	2	2%
Total general	93	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 marzo del año 2018 ingresaron a la entidad 93 requerimientos, siendo el canal más representativo el e- mail con 39 PQRS, seguido por el canal web o SDQS con 26 peticiones y el canal buzón de sugerencias con 10, para el presente período se mantiene una disminución en los requerimientos de la ciudadanía comparado con el año anterior.

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	%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	4	40%
POLICIA METROPOLITANA	3	30%
TRANSMILENIO	1	10%
IPES	1	10%
IDPYBA PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL	1	10%
Total	10	100%

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 marzo de 2018.

Dependencias	Total	Porcentaje de Participación
Dir. Territorialización de Derechos	22	24%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	19	20%
Dir. Eliminación de Violencias	14	15%

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

Dependencias	Total	Porcentaje de Participación
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	10	11%
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	6	6%
Dir. Gestión del Conocimiento	6	6%
Trasladado por no competencia	5	5%
Sub. Políticas de Igualdad	5	5%
Dir. Administrativa y Financiera	2	2%
Dir. Enfoque Diferencial	2	2%
Despacho	1	1%
Dir. Contratación	1	1%
Total general	93	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 24% (22) en temas referentes a atención psicológica y/o jurídica, La Dirección de Eliminación de Violencias con un 15% (14), en temas relacionados con violencias contra 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 treinta y cinco (35) 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 término, con excepción de los radicados números 535842018, 559342018, 572202018 los cuales fueron arriba informados.

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
535842018	2018-03-02	2018-03-14	2018-03-22	YENNY PAOLA TORRES SALDANA
559342018	2018-03-05	2018-03-15	2018-03-22	NELSON ALDEMAR GONZALEZ
570852018	2018-03-06	2018-03-16	2018-03-15	MARJORIE CASTRO CORONADO
571252018	2018-03-06	2018-03-20	2018-03-20	MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
571662018	2018-03-06	2018-03-16	2018-03-16	ORIENTACIÓN ESCOLAR CIUDADELA
571852018	2018-03-06	2018-03-16	2018-03-16	MARÍA CARRASCAL
572202018	2018-03-06	2018-03-16	2018-03-23	LAURA ANDREA ALOMÍA MORALES
572342018	2018-03-06	2018-03-16	2018-03-16	GINA PAOLA NOVOA
572962018	2018-03-06	2018-03-16	2018-03-16	SERGIO LUIS GONZALEZ DE ARCO
591362018	2018-03-07	2018-03-22	2018-03-22	CAMILA ALEJANDRA GUTIERREZ OTALORA
613632018	2018-03-09	2018-03-22	2018-03-12	JENIFFER GARCIA AVILA
616292018	2018-03-09	2018-03-23	2018-03-23	LIBIA ESCUDERO PEREZ
616812018	2018-03-09	2018-03-23	2018-03-23	JACQUELINE GALEANO PARDO
617002018	2018-03-09	2018-03-23	2018-03-23	ADRIANA LIZBETH RODRIGUEZ
617632018	2018-03-09	2018-03-23	2018-03-23	BLANCA CECILIA GONZALEZ BORRAEZ
617712018	2018-03-09	2018-03-22	2018-03-21	MAYRA ALEJANDRA FORERO
617782018	2018-03-09	2018-03-23	2018-03-23	KAROLL VALENTINA ESTEVEZ VARGAS
617882018	2018-03-09	2018-03-22	2018-03-21	ANA MARIA GONZALEZ OLAYA
626082018	2018-03-12	2018-03-23	2018-03-23	MARTHA MORENO

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
626192018	2018-03-12	2018-03-23	2018-03-21	ROSALBA BARAJAS CASTAÑEDA
627312018	2018-03-12	2018-03-23	2018-03-23	SANDRA PATRICIA ESTUPIÑAN BOHORQUEZ
627992018	2018-03-12	2018-03-23	2018-03-21	HECTOR ANGEL PEDROZA YASNO
646662018	2018-03-13	2018-03-26	2018-03-23	FUNDACIÓN MARFAN COLOMBIA
647072018	2018-03-13	2018-03-26	2018-03-23	MARÍA FERNANDA GOMEZ
647422018	2018-03-13	2018-03-28	2018-03-27	INGRID ALEXANDRA CASTRO GUTIERREZ
647772018	2018-03-13	2018-03-28	2018-03-27	FUNDACIÓN CRAN
657752018	2018-03-14	2018-03-27	2018-03-23	ADRIANA MARIA PORTILLO CABRERA
661682018	2018-03-14	2018-03-27	2018-04-02	ARI OSORIO
708512018	2018-03-20	2018-04-03	2018-04-05	VALENTINA CASTAÑO VÁSQUEZ
708582018	2018-03-20	2018-04-03	2018-03-28	CAMILO ANDRES MORALES RINCON
708652018	2018-03-20	2018-04-03	2018-03-20	JENIFFER SANCHEZ
708672018	2018-03-20	2018-04-03	2018-03-20	LILIAM PEREZ ALCANTARA
728312018	2018-03-22	2018-04-05	2018-04-06	BAYPORT COLOMBIA S.A.
746622018	2018-03-23	2018-03-23	2018-03-23	SANDRA LILIANA ACOSTA
776662018	2018-03-28	2018-04-11	2018-04-11	CLAUDIA DUARTE

Proyectó: Ángela Mendoza – Contratista

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