

INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS NOVIEMBRE 2015

La Subsecretaría de Gestión Corporativa a través del área de Atención a la Ciudadanía y 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, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada Entidad (...)*”, en concordancia con lo señalado en la ley 1474 de 2011, que dispone “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*” y los artículos 73 y 76 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Por lo anterior se relacionan los requerimientos tramitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, por tipología, canales y comportamiento estadístico atendidos durante el mes de noviembre 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 a las PQRS 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 la 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.*”, me permito relacionar el registro de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que ha recibido la Entidad en el mes de Noviembre de 2015.

TIPO DE SOLICITUD		
Descripción	Cantidad	Participación Porcentual (%)
Solicitud de Información	42	73,7
Derecho de petición	7	12,3
Queja	4	7,0
Consulta	2	3,5
Sugerencias	2	3,5
TOTAL	57	100%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



El tipo de requerimiento más representativo para el mes de Noviembre de 2015, fue la Solicitud de información con el 73,7% (42) del total de los requerimientos recibidos a través de los canales de atención, el cual hace referencia a información de la Entidad en cuanto a los servicios que presta a la ciudadanía, seguido por el Derecho de petición con una participación del 12,3% (7) y Quejas con el 7,0% (4).

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) presente las diferentes PQRS, mencionados a continuación:

CANALES DE COMUNICACIÓN		
Descripción	Cantidad	Participación porcentual (%)
E-mail	24	42,1
Presencial	16	28,1
Telefónico	6	10,5
SDQS	5	8,8
Ventanilla	3	5,3
Buzón	3	5,3
TOTAL	57	100%

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

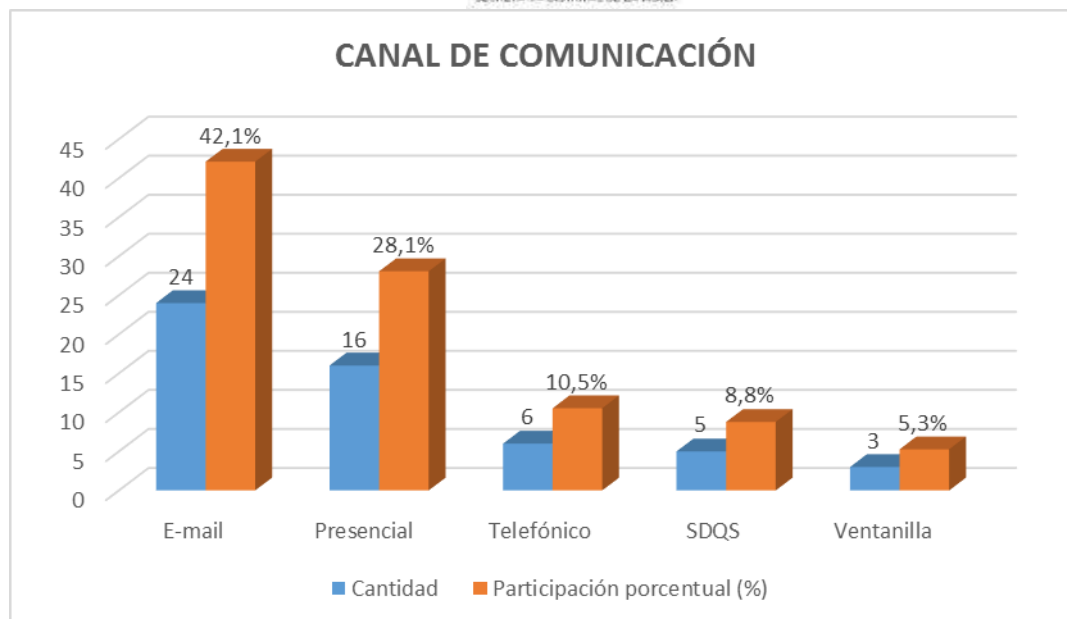
Código Postal 111321

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



La gráfica nos permite observar que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer sus requerimientos ante la Secretaría Distrital de la Mujer en el mes de Noviembre de la presente anualidad fue el E-mail con una representación del 42,1% (24), seguido por el canal presencial con una participación del 28,1% (16) y canal telefónico con el 10,5% (6) del total de requerimientos recibidos en el periodo evaluado.

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 participación porcentual por dependencia.

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS		
Dependencia	Cantidad	Participación porcentual (%)
Sub. Sec de Gestión Corporativa	39	68,4
Dir. Eliminación de Violencias	9	15,8
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	3	5,3
Dir. Territorialización de Derechos	3	5,3
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	2	3,5
Dir. de Contratación	1	1,8
TOTAL	57	100



Las dependencias que recibieron mayor número de requerimientos son la Subsecretaría de Gestión Corporativa a través del área de Atención a la Ciudadanía con una representación del 68,4% (39), seguida por la Dirección de Eliminación de Violencias con el 15,8% (9) del total de peticiones registradas para este periodo y la Dirección de Derechos y Diseño de Políticas con el 5,3% (3) del total de requerimientos recibidos.

A continuación, se da a conocer el tipo de requerimiento de acuerdo a su tipología ingresado por dependencia:

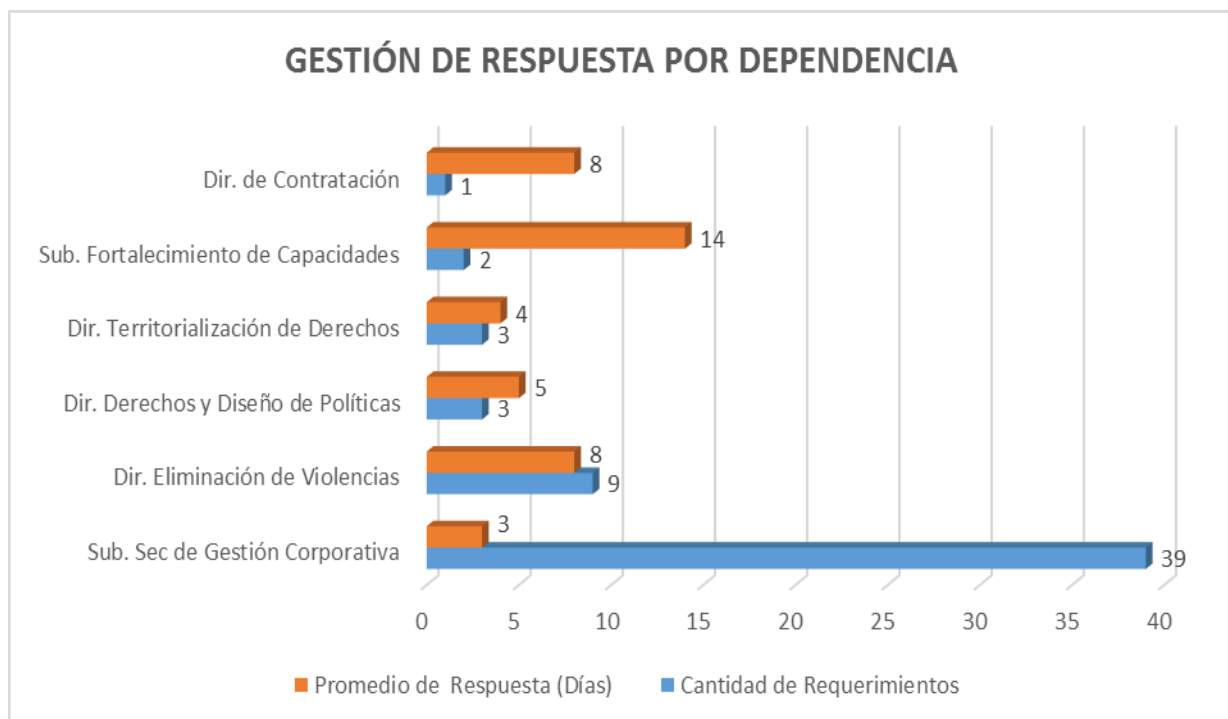
REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS						
Dependencia	Derecho de petición	Solicitud de Información	Queja	Consulta	Sugerencias	Total
Sub. Sec de Gestión Corporativa	2	32	3	2		39
Dir. Eliminación de Violencias	1	8				9
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	1		1		1	3
Dir. Territorialización de Derechos	1	1			1	3
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	2					2
Dir. de Contratación		1				1
TOTAL	7	42	4	2	2	57

GESTIÓN DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA

En cumplimiento a los lineamientos de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, a continuación se detalla el tiempo promedio de respuesta tomado por las dependencias para contestar los requerimientos de la ciudadanía:

Dependencia	Cantidad de Requerimientos	Promedio de Respuesta (Días)
Sub. Sec de Gestión Corporativa	39	3
Dir. Eliminación de Violencias	9	8
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	3	5
Dir. Territorialización de Derechos	3	4
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	2	14
Dir. de Contratación	1	8
TOTAL	57	7

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones que interpone la ciudadanía en el periodo evaluado se encuentra en 7 días, lo que indica que la Entidad responde en términos de Ley y ofreciendo un servicio oportuno de acuerdo a los lineamientos del Decreto 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública de Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá”.





Para la Secretaría Distrital de la Mujer es importante el seguimiento y control a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes allegadas a la entidad por medio de todos los canales de atención y que son recepcionados desde Atención a la Ciudadanía, con el fin de concientizar a todas 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: Yazmín A. Beltrán Rodríguez – Profesional Contratista