

**INFORME TRIMESTRAL QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER  
TERCER TRIMESTRE 2018**

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y los artículos 7, 8 y 9 del Decreto 2232 de 1995 los cuales prescriben:

*“Artículo 54 de la Ley 190 de 1995: Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:*

- 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y*
- 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.”*

*“Artículo 7 del Decreto 2232 de 1995: QUEJAS Y RECLAMOS. La dependencia de que trata el artículo 53 de la Ley 190/95 deberá estar dirigida o coordinada por la Secretaría General u otra dependencia de alto nivel.*

*Artículo 8 del Decreto 2232 de 1995: FUNCIONES. Son funciones de las dependencias de quejas y reclamos:*

- a) Las contempladas de los artículos 49, 53 y 54 de la Ley 190/95;*
- b) La de ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas de la entidad:*

- 1. Administración talento humano o contratación*
- 2. Atención en violencias y casa refugio*
- 3. Atención integral de mujeres en ejercicio de prostitución*
- 4. Atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral*
- 5. Cursos brindados en casas de igualdad*
- 6. Datos estadísticos, poblacional, diversidad, territorialidad y derechos.*
- 7. Información básica de la entidad.*
- 8. Veedurías ciudadanas.*

*Artículo 9. del Decreto 2232 de 1995: ACTIVIDADES DEL JEFE. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:*

---

- *Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.*
- *Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las demás entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema.*
- *Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190/95. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.”*

Adicionalmente, de conformidad con las definiciones legales, los lineamientos y procedimientos incorporados por la Secretaría Distrital de la Mujer se ha definido queja, reclamo y sugerencia de la siguiente forma:

**Queja:** Se entiende por queja la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento que la ciudadanía pone en conocimiento de una entidad, relacionada con el cumplimiento de la misión de la Entidad, o, por conductas irregulares realizadas por sus servidoras(es) públicas(os), en cumplimiento de sus funciones, o por particulares que tienen a su cargo la prestación de un servicio público.

**Reclamo:** Es una exigencia presentada por cualquier persona ante la ausencia, irregular o mala prestación de un servicio, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo de una Entidad Pública. Al igual que en la queja puede dar lugar a acción disciplinaria, de manera que se procede de la forma prevista para aquella.

**Sugerencia:** Es la proposición, insinuación, indicación explicación para adecuar o mejorar un proceso cuyo objeto es la prestación de un servicio.

De acuerdo con lo expuesto, se presenta el informe de quejas, reclamos y sugerencias recibidas por la Secretaría Distrital de la Mujer en el trimestre comprendido por los meses de enero, febrero y marzo de 2018.

En términos generales las dependencias atienden y contestan en tiempo a los ciudadanos, como también reenvían a la entidad competente según sea el caso.

Durante estos meses se recibieron en total 58 solicitudes las cuales fueron tipificadas así: 16 quejas, 21 reclamos y 21 sugerencias.

Se recibieron a través de los canales oficiales que dispone la entidad a la ciudadanía, para estos requerimientos encontramos el uso de canales como lo son canales como lo son SDQS, buzón de sugerencias, Telefonico y correo electrónico.

- **QUEJAS**

En el trimestre comprendido entre julio, agosto y septiembre de 2018 se presentaron 16 quejas las cuales fueron atendidas en términos legales.

#	Numero petición	Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha ingreso	Fecha finalización
1	1678622018	Buzón	Queja	Ciudadana manifiesta inconformidad por la atención recibida por parte de la referente en la Casa de Igualdad de Bosa.	2018-07-04	2018-07-24
2	1699612018	Buzón	Queja	Ciudadana manifiesta inconformidad por la atención recibida por parte de la vigilante en la Casa de Igualdad de Mártires.	2018-07-06	2018-07-26
3	1701702018	Buzón	Queja	Ciudadana manifiesta inconformidad por la atención recibida por parte de la vigilante en la Casa de Igualdad de Mártires.	2018-07-06	2018-07-26
4	1728882018	Teléfono	Queja	Usuaría se queja del procedimiento realizado por parte de la policía, en un caso denunciado de violencia intrafamiliar.	2018-07-10	2018-08-01
5	1847522018	Web	Queja	Ciudadana manifiesta inconformidad por la atención recibida por parte de las funcionarias en la Casa de Igualdad de Puente Aranda.	2018-07-24	2018-07-25
6	1859062018	Web	Queja	Una mujer que se encuentra en estado de embarazo usuaria del Transmilenio. Manifiesta su inconformidad frente a los atropellos de los que menciona ser víctima por parte del conductor del bus	2018-07-25	2018-07-25
7	1879172018	Web	Queja	Una mujer que se encuentra en estado de embarazo usuaria de la red CADE, se queja de la vigilante que no le permitió hacer uso de la fila preferencial	2018-07-27	2018-07-27

#	Numero petición	Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha ingreso	Fecha finalización
8	2008202018	Web	Queja	Ciudadana manifiesta inconformidad por la atención recibida por parte de las funcionarias en la Casa de Igualdad (no refiere) en cuanto al incumplimiento en las citas agendadas.	2018-08-13	2018-08-30
9	2036632018	Teléfono	Queja	Usuaría se queja del procedimiento realizado por parte de la policía y la línea de emergencias, en un caso de denuncia por hurto e intento de violación.	2018-08-16	2018-08-21
10	2052642018	Web	Queja	Ciudadana manifiesta inconformidad por la atención recibida por parte de las funcionarias en la Casa de Igualdad de Ciudad Bolívar	2018-08-17	2018-08-23
11	2194382018	Teléfono	Queja	Ciudadana manifiesta inconformidad por la atención recibida por parte de las funcionarias en la Casa de Igualdad de Ciudad Bolívar	2018-09-04	2018-09-21
12	2204832018	E-Mail	Queja	Ciudadana manifiesta inconformidad por la atención recibida por parte de las funcionarias en la Casa de Todas	2018-09-05	2018-09-20
13	2336772018	Buzón	Queja	Ciudadana manifiesta inconformidad por la atención recibida por parte de la vigilante en Casa de Igualdad de Ciudad Bolívar	2018-09-20	2018-09-20
14	2370882018	Web	Queja	Ciudadana manifiesta inconformidad por la atención recibida por parte de la abogada en Casa de Igualdad de Rafael Uribe Uribe.	2018-09-25	2018-09-26
15	2398112018	Web	Queja	Sobre el cierre de una petición donde no llegaron los anexos que se mencionaban en la respuesta.	2018-09-27	2018-09-28

#	Numero petición	Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha ingreso	Fecha finalización
16	2416602018	Web	Queja	Ciudadana pone en conocimiento sobre un tema de acoso laboral por parte del Ejercito Nacional	2018-09-30	2018-10-18

Las quejas fueron registradas en el sistema SDQS y repartidas a las áreas competentes para su respuesta, en aquellos casos donde se involucra funcionarias/os de la entidad se dio traslado al proceso de Control Disciplinario Interno para los trámites a que hubiese lugar, en cuanto a los requerimientos que no son competencia de la Secretaria Distrital de la Mujer se hizo traslado a las diferentes entidades para su conocimiento y fines pertinentes.

- **RECLAMOS**

En el trimestre comprendido entre julio, agosto y septiembre de 2018 se presentaron 21 reclamos, los cuales fueron atendidos dentro del término legal y fueron los siguientes:

#	Numero petición	Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha ingreso	Fecha finalización
1	1666092018	Buzón	Reclamo	Reclamo sobre algunos de los cursos que se dictan en la cio suba.	2018-07-03	2018-07-26
2	1733522018	Buzón	Reclamo	CIUDADANA MANIFIESTA SU MOLESTIA POR LA SOLICITUD DE CEDULA PARA INGRESAR A LA CIO.	2018-07-10	2018-07-26
3	1783942018	Buzón	Reclamo	CIUDADANA MANIFIESTA SU INCONFORMIDAD FRENTE A LA ATENCION DE LA GUARDA DE LA CIO USME.	2018-07-16	2018-07-19
4	1824322018	Buzón	Reclamo	Reclamo sobre atención brindada en casa de todas	2018-07-19	2018-07-19
5	1824362018	Buzón	Reclamo	Reclamo sobre atención brindada en casa de todas	2018-07-19	2018-07-19
6	1824442018	Buzón	Reclamo	ciudadana manifiesta su inconformidad sobre algunos cursos ofertados en la CIO Engativá	2018-07-19	2018-07-27

#	Numero petición	Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha ingreso	Fecha finalización
7	1832252018	Teléfono	Reclamo	Usuaría se queja del procedimiento realizado por parte de la policía, en un caso denunciado de violencia intrafamiliar.	2018-07-23	2018-08-18
8	1914452018	Presencial	Reclamo	Ciudadanas de la casa de todas manifiestan su inconformidad con la profesora Laura.	2018-07-31	2018-08-16
9	2040682018	Buzón	Reclamo	Ciudadanas de la casa de todas manifiestan su inconformidad con la profesora Laura.	2018-08-16	2018-08-21
10	2072292018	Buzón	Reclamo	Ciudadana manifiesta inconformidad por la atención recibida por parte de la vigilante en la Casa de Igualdad de Engativá.	2018-08-21	2018-08-21
11	2072382018	Buzón	Reclamo	Ciudadana manifiesta inconformidad por la atención recibida por parte de la vigilante en la Casa de Igualdad de Engativá.	2018-08-21	2018-08-29
12	2109662018	Web	Reclamo	Reclamo sobre atención prestada en la línea de emergencias 123	2018-08-25	2018-08-29
13	2143942018	Buzón	Reclamo	Ciudadana manifiesta inconformidad por la atención recibida por parte de la vigilante en la Casa Refugio.	2018-08-29	2018-08-29
14	2144152018	Buzón	Reclamo	Ciudadana manifiesta inconformidad por la atención recibida por parte de la vigilante en la Casa Refugio.	2018-08-29	2018-09-05
15	2159602018	Teléfono	Reclamo	Reclamo sobre atención prestada en la línea de emergencias 123	2018-08-30	2018-09-13
16	2203072018	Buzón	Reclamo	Ciudadana manifiesta inconformidad por la atención recibida por parte de la vigilante en la Casa Refugio.	2018-09-05	2018-09-13

#	Numero petición	Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha ingreso	Fecha finalización
17	2204342018	Buzón	Reclamo	Ciudadana manifiesta inconformidad por la atención recibida por parte de la vigilante en la Casa de Igualdad de Engativá.	2018-09-05	2018-09-28
18	2240482018	Buzón	Reclamo	Ciudadana manifiesta inconformidad por la atención recibida por parte de la vigilante en la Casa Refugio.	2018-09-10	2018-09-20
19	2341302018	Buzón	Reclamo	Ciudadana manifiesta inconformidad por la atención recibida por parte de las funcionarias en la Casa de Igualdad de Bosa.	2018-09-20	2018-09-27
20	2403612018	Buzón	Reclamo	Ciudadana manifiesta inconformidad por la atención recibida por parte de las funcionarias en la Casa de Igualdad de Suba.	2018-09-27	2018-09-28
21	2412642018	Buzón	Reclamo	Ciudadana manifiesta inconformidad por la atención recibida por parte de las funcionarias en la Casa de Igualdad de Rafael Uribe Uribe.	2018-09-28	2018-10-18

Los reclamos fueron registrados en el SDQS y remitidos a las áreas competentes, con el fin de que se brindará respuesta de fondo a las/os solicitantes y se tomen medidas correctivas en caso de ser necesario.

El canal que más reclamaciones registró fue el Buzón de Sugerencias ubicado en las Casas de Igualdad de Oportunidades de la entidad.

• SUGERENCIAS

En el trimestre comprendido entre julio, agosto y septiembre de 2018 se presentaron 21 sugerencias, las cuales fueron atendidas dentro del término legal y fueron los siguientes:

#	Numero petición	Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha ingreso	Fecha finalización
1	1795822018	Buzón	Sugerencia	Ciudadana Sugiere cosas sobre la atención de la abogada Ana Betty Balanta	2018-07-17	2018-07-26
2	2021552018	Buzón	Sugerencia	Sobre la atención psicológica en la CIO Chapinero	2018-08-14	2018-08-14
3	2144032018	Buzón	Sugerencia	Sobre implementos de aseo en Casa Refugio	2018-08-29	2018-08-29
4	2156642018	Buzón	Sugerencia	Ciudadana hace sugerencia sobre el servicio prestado en la CIO Candelaria	2018-08-30	2018-08-30
5	2190902018	Buzón	Sugerencia	Sobre el mobiliario de la CIO San Cristóbal	2018-09-04	2018-09-19
6	2192372018	Buzón	Sugerencia	Sobre los cursos de sistemas ofertados en la CIO Usme	2018-09-04	2018-09-19
7	2192772018	Buzón	Sugerencia	Sobre la manera en la que se realiza el ingreso a la CIO Usme	2018-09-04	2018-09-21
8	2202052018	Buzón	Sugerencia	Sobre la manera en la que se realiza el ingreso a la CIO Suba	2018-09-05	2018-09-24
9	2202572018	Buzón	Sugerencia	Sobre la manera en la que se realiza el ingreso a la CIO Suba	2018-09-05	2018-09-20
10	2210462018	Web	Sugerencia	sugieren tener en cuenta el tema de la ciudadana para un futuro evento de violencia.	2018-09-05	2018-09-06
11	2246932018	E-Mail	Sugerencia	Sugerencia para participar como mujer y ciudadana en una campaña para concientizar a las mismas	2018-09-11	2018-09-28



#	Numero petición	Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha ingreso	Fecha finalización
12	2247002018	E-Mail	Sugerencia	Sugerencia para participar como mujer y ciudadana en una campaña para concientizar a las mismas	2018-09-11	2018-09-12
13	2251072018	E-Mail	Sugerencia	Ponen en conocimiento su portafolio de servicios para trabajar de la mano con la Secretaria	2018-09-11	2018-09-28
14	2294822018	Buzón	Sugerencia	Sugerencia sobre actividades en la CIO Teusaquillo	2018-09-17	2018-09-28
15	2335742018	Buzón	Sugerencia	sobre cursos TIC en la CIO Usme	2018-09-20	2018-09-20
16	2403402018	Buzón	Sugerencia	Sobre el televisor en la CIO Suba	2018-09-27	2018-09-27
17	2403472018	Buzón	Sugerencia	Sobre el televisor en la CIO Suba	2018-09-27	2018-09-27
18	2403552018	Buzón	Sugerencia	Sobre el televisor en la CIO Suba	2018-09-27	2018-09-27
19	2413202018	Buzón	Sugerencia	sobre el servicio prestado en la CIO Santa Fe	2018-09-28	2018-09-28
20	2413802018	Buzón	Sugerencia	sobre el servicio prestado en la CIO Suba	2018-09-28	2018-09-28
21	2413872018	Buzón	Sugerencia	sobre el servicio prestado en la CIO .	2018-09-28	2018-09-28

El canal que más sugerencias recibió fue el canal de Buzón de Sugerencias, la mayor cantidad de sugerencias tienen que ver con los cursos y servicios que se prestan en las Casas de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres, y en las Casas Refugio de la Entidad.

La Secretaría Distrital de la Mujer lleva el control de las quejas, reclamos y sugerencias apoyándose en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, en el cual se registran las peticiones elevadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales y se realiza el seguimiento para la atención oportuna de las PQRS registradas.

A continuación, se efectúan las siguientes recomendaciones a tener en cuenta por la dirección de la entidad:

1. Las dependencias deberán atender dentro de los términos legales las quejas, reclamos y sugerencias.
2. Hacer difusión por medios de los servicios de la entidad.

3. Sensibilizar a las funcionarias que atienden en las Casas de Igualdad.
4. Adelantar las correspondientes investigaciones disciplinarias a las funcionarias frente al comportamiento denunciado por las ciudadanas.
5. Se debe dar a conocer a los funcionarios de cada dependencia la normativa interna y externa en el manejo de PQRS.
6. Se deben dar respuestas que resuelvan las inquietudes y el inconformismo de las/os ciudadanas/ os y en caso de ser necesario se deben tomar medidas correctivas.