



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

## INFORME SOBRE LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS PERÍODO ENERO A JUNIO DE 2017

### 1. OBJETIVO

Seguimiento a la recepción, trámite y resolución de las quejas, sugerencias y reclamos de la ciudadanía, los mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía según sus necesidades y expectativas y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

### 2. ALCANCE

El seguimiento obedece al periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2017, abordado desde la aproximación que la Secretaría Distrital de la Mujer realiza a la ciudadanía con atención a los objetivos comunes a la Administración Pública Distrital y los siguientes criterios normativos:

#### Del Orden Nacional:

- Constitución Política de 1991 de Colombia.
- Ley 489 de 1998, *“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”*.
- Decreto 2623 de 2009, *“Por el cual se creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”*
- Ley 1474 de 2011, *“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.”*
- Decreto 2641 de 2012, *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.”*, con su documento integrante: *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*, expedido por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.
- Ley 1437 de 2011, *“Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- Circular Externa 001 de 2011, del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno
- 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”*.

Dirección: Calle 25A No. 32-23/29 Br. Gran América  
Código Postal 111321  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)  
GD-FO-22

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODAS**

### **Del Orden Distrital:**

- Decreto Distrital 197 de 2014, *"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C"*
- Decreto Distrital 392 de 2015, *"Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"*.
- Acuerdo Distrital No. 630 de 2015, *"Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones"*
- Circular 012 de 2015, de la Veeduría Distrital con asunto: *"Seguimiento sistema distrital de quejas y soluciones"*
- Circular Conjunta No. 006 de 2017, expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital con asunto: *"Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos"*

### **Del orden interno:**

- Circular No. 014 del 26 de octubre de 2016.
- Resolución 0175 del 29 de abril de 2016, *"Por medio de la cual se adopta y reglamenta la figura (del) Defensora (or) de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer y se derogan las Resoluciones Internas No. 0222 del 2 de agosto de 2013 y No. 0026 del 21 de enero de 2016"*.
- Portafolio de servicios página web de la Entidad *"www.sdmujer.gov.co"*.

## **3. METODOLOGÍA**

Para la realización del presente informe se aplicaron normas de auditoría generalmente aceptadas, realizando pruebas de auditoría para obtener información respecto al cumplimiento normativo.

## **4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO**

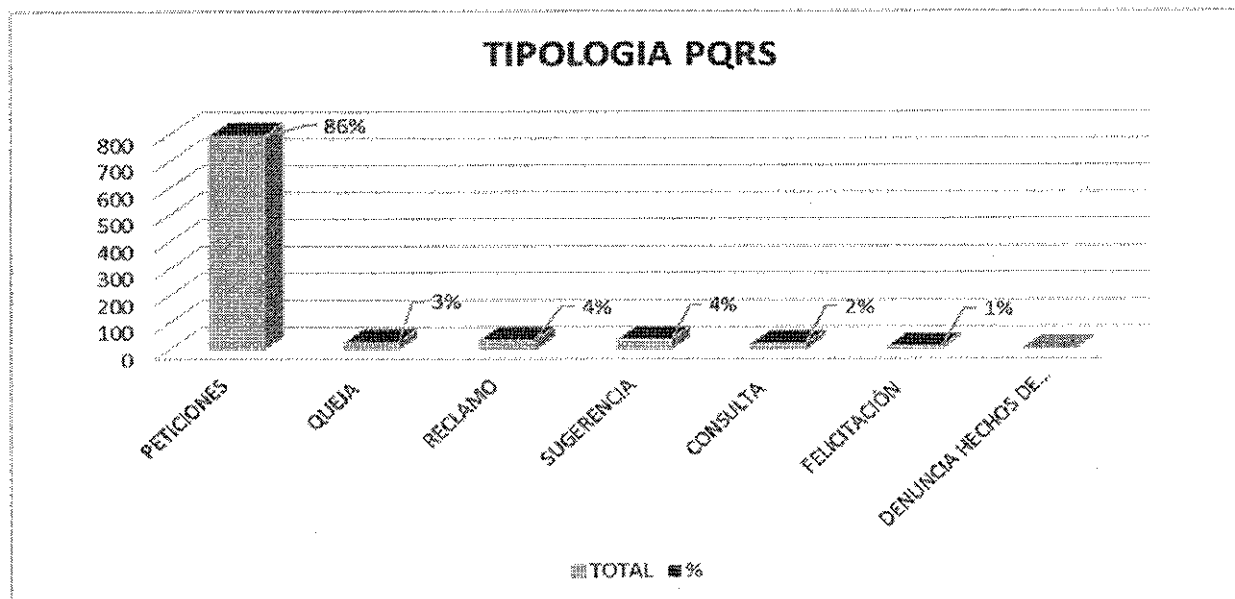
De conformidad con el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1993, la Oficina de Control Interno en cumplimiento de la función de *"evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana"*, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema y, de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

En desarrollo del anterior aparte normativo se expone:

### PQRS RECIBIDAS I SEMESTRE 2017

TIPOLOGIA DE LA PQRS	MES						TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
PETICIONES	139	120	164	118	148	105	794
QUEJA	5	7	4	4	3	4	27
RECLAMO	4	3	12	5	6	5	35
SUGERENCIA	0	5	9	4	5	13	36
CONSULTA	2	4	2	3	4	5	20
FELICITACIÓN	1	1	2	2	1	2	9
DENUNCIA HECHOS DE CORRUPCION	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>140</b>	<b>193</b>	<b>136</b>	<b>167</b>	<b>134</b>	<b>921</b>

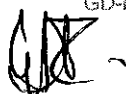
CLASIFICACION PETICIONES	MES						TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
INTERES GRAL	8	0	9	9	5	14	45
INTERES PARTICULAR	28	34	41	41	62	50	256
SOLICITUD DE INFORMACION	103	86	114	68	81	41	493
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>120</b>	<b>164</b>	<b>118</b>	<b>148</b>	<b>105</b>	<b>794</b>



Fuente: Informes de comportamiento de las PQRS elaborado por el proceso de Atención a la Ciudadanía, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2017, los cuales se encuentran publicados en la página web de la entidad en el link <http://www.sdmuje.gov.co/puntos-de-atencion/informe-de-atencion-a-la-ciudadania?id=1148>  
Elaborado por: Oficina de Control Interno

Dirección: Calle 25A No. 32-23/29 Br. Gran América  
Código Postal 111321  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmuje.gov.co](http://www.sdmuje.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmuje.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmuje.gov.co)  
GD-FO-22

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODAS**





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

## DENUNCIAS POR HECHOS DE CORRUPCIÓN

Según el reporte del Sistema Distrital Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el I semestre de 2017, se presentaron 1 denuncia y 1 queja por presuntos hechos de corrupción:

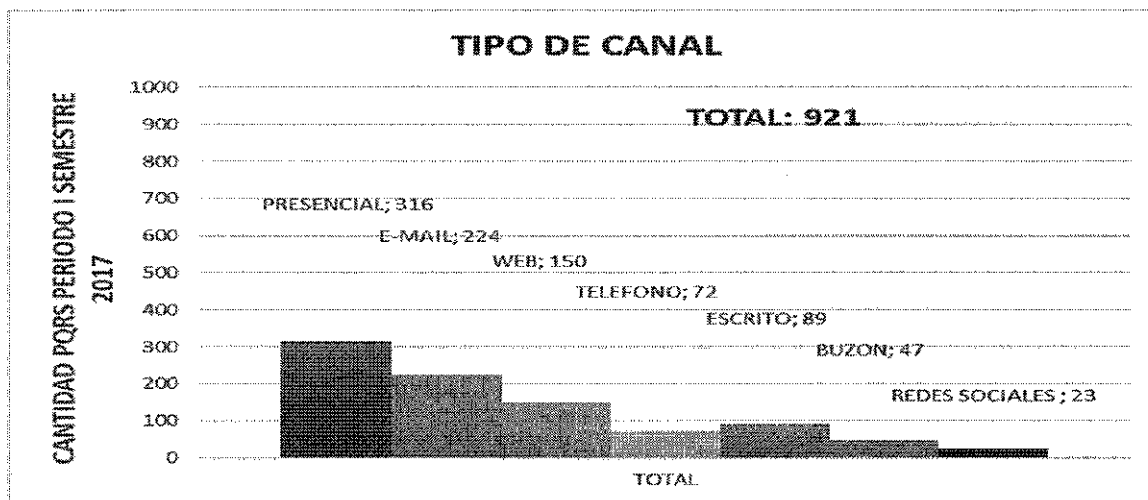
No. PETICION	ASUNTO	FECHA INGRESO	FECHA REGISTRO	No. RADICADO DE ENTRADA
771712017	Radicado Orfeo Veeduría No: 20172200033362 Asunto: Fwd: <b>INCONFORMIDAD POR DEMORA EN PROCESO DE SELECCION, CONVOCATORIA -04-de-2016-SDMujer</b>	2017-04-18	2017-04-19	20172200033362
782292017	Radicado Orfeo Veeduría No: 20172200033952 Asunto: <b>DENUNCIA CORRUPCION, LICITACION SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER SDEMUJER-SALH-001-2017</b>	2017-04-19	2017-04-20	20172200033952

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Base de datos Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, periodo enero a junio de 2017

## PQRS RECIBIDAS I SEMESTRE 2017 DISCRIMINADAS POR CANAL

La Secretaría Distrital de la Mujer recibió 921 PQRS a través de los diferentes canales de información y se discriminan de la siguiente manera:



Fuente: Informes de comportamiento de las PQRS elaborado por el proceso de Atención a la Ciudadanía, durante el período comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2017, los cuales se encuentran publicados en la página web de la entidad en el link <http://www.sdmujer.gov.co/puntos-de-atencion/informe-de-atencion-a-la-ciudadania?id=1148>

Elaborado por: Oficina de Control Inter

Dirección: Calle 25A No. 32-23/29 Br. Gran América

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

GD-FO-22

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODAS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

## CANTIDAD DE PQRS RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS

Según información contenida en los informes de PQRS elaborados por el proceso de atención a la ciudadanía, correspondientes al periodo comprendido entre enero y mayo de 2017, las PQRS que ingresaron a la Entidad, fueron direccionadas de la siguiente manera:

AREA	ENERO	%TOTAL RECIBIDO	FEBRERO	%TOTAL RECIBIDO	MARZO	%TOTAL RECIBIDO	ABRIL	%TOTAL RECIBIDO	MAYO	%TOTAL RECIBIDO	TOTAL	PORCENTAJE
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	2	1%	4	3%	10	5%	8	6%	9	6%	33	4%
Dir. de Enfoque Diferencial	1	1%	2	1%	2	1%	0	0%	3	2%	8	1%
Of. Asesora de Planeación	1	1%	2	1%	2	1%	3	2%	1	1%	9	1%
Of. de Control Interno	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	2	0%
Sub. de Políticas de Igualdad	4	3%	0	0%	1	1%	0	0%	1	1%	6	1%
Despacho	2	1%	2	1%	2	1%	2	2%	4	3%	12	2%
Dir. de Contratación	2	1%	0	0%	5	3%	3	2%	6	4%	16	2%
Dir. de Gestión del Conocimiento	3	2%	8	6%	6	3%	6	5%	8	5%	31	4%
Sub. de Fortalecimiento de Capacidades	6	4%	10	7%	2	1%	2	2%	3	2%	23	3%
Dir. de Eliminación de las Violencias	12	8%	15	11%	29	16%	14	11%	22	14%	92	12%
Dir. de Talento Humano	17	11%	12	9%	18	10%	9	7%	5	3%	61	8%
Dir. de Territorialización de Derechos	32	21%	26	19%	36	19%	32	24%	17	11%	143	19%
Sub. de Gestión Corporativa	66	44%	54	39%	66	36%	51	39%	75	47%	312	41%
Dir. Administrativa y Financiera	0	0%	2	1%	4	2%	1	1%	3	2%	10	1%
Of. Asesora Jurídica	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	1	1%	2	0%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>	<b>185</b>	<b>100%</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>	<b>760</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes de comportamiento de las PQRS elaborado por el proceso de Atención a la Ciudadanía, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de mayo de 2017, los cuales se encuentran publicados en la página web de la entidad en el link <http://www.sdmmujer.gov.co/puntos-de-atencion/informe-de-atencion-a-la-ciudadania?id=1148>

El 41% de la totalidad de PQRS recibidas en la SDMujer, durante el 1 semestre de 2017 fueron direccionadas a la Subsecretaría de Gestión Corporativa

Nota: A la fecha de presentación de este documento, el proceso de atención a la ciudadanía no había publicado el informe de atención a peticiones, quejas, sugerencias y reclamos correspondiente al mes de junio de 2017, como se puede observar en el anexo 1 del presente documento.

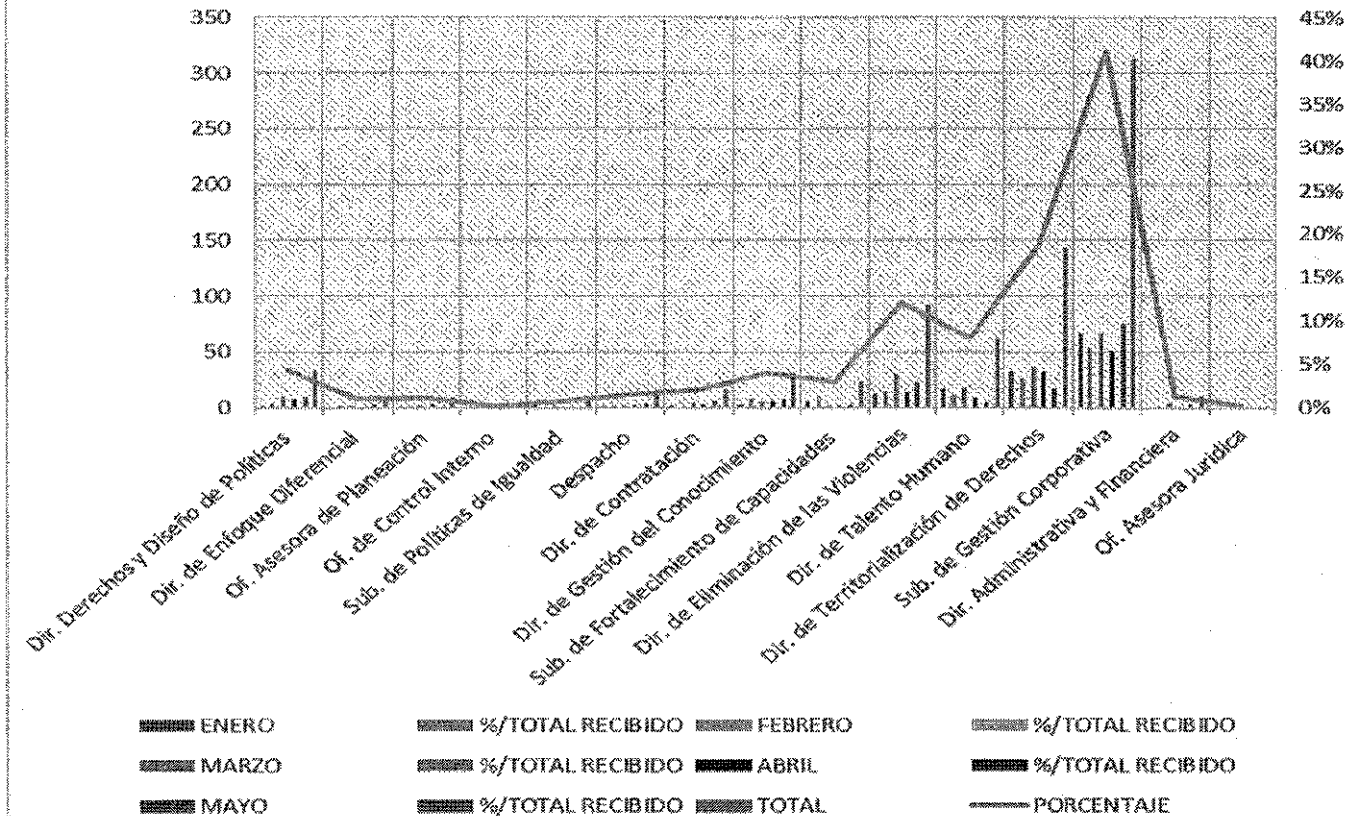
Dirección: Calle 25A No. 32-23/29 Br. Gran América  
Código Postal 111321  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmmujer.gov.co](http://www.sdmmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmmujer.gov.co)  
GD-FO-22

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODAS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

## ASIGNACION DE PQRS POR AREAS EN - MAY 2017



Fuente: Informes de comportamiento de las PQRS elaborado por el proceso de Atención a la Ciudadanía, durante el período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de mayo de 2017, los cuales se encuentran publicados en la página web de la entidad en el link <http://www.sdmujer.gov.co/puntos-de-atencion/informe-de-atencion-a-la-ciudadania?id=1148>

## TRÁMITE DE LAS PQRS – I SEMESTRE 2017

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Circular Externa No. 01 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, esta Oficina realizó seguimiento aleatorio a una muestra de respuestas dadas por la Administración a 20 derechos de petición del período bajo análisis, tomando como fuente de información la contenida en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la base de datos de correspondencia del proceso de gestión documental.

Al respecto, se aclara que la labor de revisión de la Oficina de Control Interno se dificultó toda vez que la información diligenciada por el proceso en el SDQS, en la casilla de radicado de entrada no

Dirección: Calle 25A No. 32-23/29 Br. Gran América  
Código Postal 111321  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)  
GD-FO-22

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODAS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

era coincidente con la información registrada en la base de datos del proceso de gestión documental, por lo cual, al momento de revisar los documentos en físico se encontraron solicitudes diferentes.

Superado lo anterior se procedió a la verificación, del procedimiento TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA CÓDIGO AC-PR2, publicado en el Sistema de Gestión de Calidad a través de la herramienta LUCHA, según el cual el proceso de Atención a la Ciudadanía debe registrar en el SDQS toda las solicitudes que ingresen a la SDMujer, y las debe registrar en la ventanilla única de correspondencia, lo que en principio indicaría que los datos deberían ser coincidentes; no obstante, esta Oficina pudo verificar que la información registrada en el SDQS correspondiente a Radicados de entrada y de salida, no es coincidente con los radicados que son asignados por el proceso de gestión documental. (Se aclara que la búsqueda se realizó respecto de las peticiones ingresadas por el canal escrito)

Radicado SDQS	Área encargada	Radicado de entrada		Asunto	Plazo máx. de respuesta	Radicado de salida		Tiempo de respuesta	Respuesta a tiempo		Respuesta de fondo		Observaciones
		No. radicado	Fecha			No. de Radicado	Fecha		Si	No	Si	No	
742612017	Subsecretaría de gestión corporativa	1-2017-02052	17/04/2017	Solicitud de información Entidad Pública	10 días	2-2017-02408	12/05/2017			x		x	La solicitud presenta una fecha de asignación de varios días, se cita un numero de radicado de entrada que no coincide con la petición, tiene una fecha de finalización extemporánea y no tiene fecha de cierre
976572017	Subsecretaría de gestión corporativa	1-2017-02531	11/05/2017	Solicitud de información sobre proyectos que beneficien a las mujeres del choco	5 días	2-2017-02443	16/05/2017	5 días	x			x	Traslado por competencia
986592017	Subsecretaría de gestión corporativa	1-2017-02587	15/05/2017	Solicitud de apoyo económico a madre cabeza de familia	5 días	2-2017-02413	15/05/2017	1 día	x			x	Traslado por competencia

Dirección: Calle 25A No. 32-23/29 Br. Gran América  
Código Postal 111321  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)  
GD-FO-22

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODAS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Radica do SDQS	Área encargada	Radicado de entrada		Asunto	Plazo máx. de respues ta	Radicado de salida		Tiemp o de respu esta	Respuesta a tiempo		Respuesta de Fondo		Observaciones
		No. radicado	Fecha			No. de Radica do	Fecha		Si	No	Si	No	
782822 017	Dirección de derechos y Diseño de Políticas	1-2017- 02105	19/04 /2017	Solicitud de copias y de información	10 días	2- 2017- 02315	9/05/ 2017	13 días		x		x	Respuesta extemporánea, según reporte del SDQS es del 10/05/2017 pero de conformidad con el tipo de petición y plazo legalmente asignado (10 días) se debió dar respuesta el 4/05/2017
124419 2017	Subsecretari a de gestión corporativa	1-2017- 03029	7/06/ 2017	Problemas de inseguridad localidad de Usaquén	5 días	2- 2017- 02999	13/06 /2017	4 días	x			x	Traslado por competencia
110520 2017	Subsecretari a de gestión corporativa	1-2017- 02888	25/05 /2017	Solicitud de certificación a mujeres que han participado en el COLMYG	15 días	2- 2017- 02924	9/06/ 2017	10 días	x			x	
135739 2017	Subsecretari a de gestión corporativa		20/06 /2017	Solicitud de ayuda económica	15 días			10 días	x			x	Se brinda respuesta al peticionario a través del SDQS, en la que se informa que se va a trasladar su petición por competencia, sin embargo, no se le informa a que entidad se le va a dar traslado, adicionalmente se cita un numero de radicado de entrada que no coincide con la petición
236262 017	Subsecretari a de gestión corporativa	1-2017- 00594	9/02/ 2017	Solicitud de información Interpol	10 días	2- 2017- 00490	15/02 /2017	10 días	x			x	Se cita en el SDQS un numero de radicado de entrada que no coincide con la petición
580862 017	Dirección de Eliminación de Violencias	1-2017- 01611	23/03 /2017	Solicitud de información situación de trata de personas en	15 días	2- 2017- 01648	11/04 /2017	13 días	x			x	La respuesta no remite el número de radicado del SDQS canal por el cual ingreso a la Entidad

Dirección: Calle 25A No. 32-23/29 Br. Gran América  
Código Postal 111321  
PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)

GD-FO-22

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODAS**





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Radica do SDQS	Área encargada	Radicado de entrada		Asunto	Plazo máx. de respues ta	Radicado de salida		Tiemp o de respu esta	Respuesta a tiempo		Respuesta de Fondo		Observaciones
		No. radicado	Fecha			No. de Radic ado	Fecha		Si	No	Si	No	
				el 2016									
105333 2017	Dirección de Eliminación de Violencias	1-2017- 02728	19/05 /2017	Solicitud de información Entidad Pública	10 días	2- 2017- 02820	6/06/ 2017	11 días		x	x		Respuesta Extemporánea, La respuesta no remite el número de radicado del SDQS canal por el cual ingreso a la Entidad
243620 17	Dirección de Eliminación de Violencias	1-2017- 00065	6/01/ 2017	Denuncia de maltrato hacia un familiar	15 días	2- 2017- 00262	26/01 /2017	13 días	x		x		
635962 017	Dirección de Talento Humano	1-2017- 01771	31/03 /2017	Reclamacion es frente a la convocatoria para proveer cargos de auxiliares administrati vos	15 días	2- 2017- 02072	20/04 /2017	12 días	x		x		
622672 017	Dirección de Talento Humano	1-2017- 01732	29/03 /2017	Reclamacion es frente a la convocatoria para proveer cargos de auxiliares administrati vos	15 días	2- 2017- 02027	19/04 /2017	13 días	x		x		
267201 7	Despacho	1-2016- 07028	3/01/ 2017	Solicitud información planta de cargos	15 días	2- 2017- 00003	3/01/ 2017	0	x		x		
530752 017	Despacho	1-2017- 01335	14/03 /2017	Petición concejal de Bogotá	15 días	2- 2017- 01260	29/03 /2017	11 días	x		x		
	Dirección de derechos y Diseño de Políticas	1-2017- 01141	3/03/ 2017	Petición de interés particular mujer en estado de embarazo situación laboral	15 días	2- 2017- 01086	22/03 /2017	12 días	x		x		Respuesta no se pudo ubicar en el SDQS, toda vez que no aparece registrado en ese sistema ni el No. De radicado de entrada ni de salida.

Dirección: Calle 25A No. 32-23/29 Br. Gran América  
Código Postal 111321  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)  
GD-FO-22

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODAS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Radicado SDQS	Área encargada	Radicado de entrada		Asunto	Plazo máx. de respuesta	Radicado de salida		Tiempo de respuesta	Respuesta a tiempo		Respuesta de Fondo		Observaciones
		No. radicado	Fecha			No. de Radicado	Fecha		Si	No	Si	No	
	Dirección de derechos y Diseño de Políticas	1-2017-03350	28/06/2017	Petición de información Entidad Pública	10 días	2-2017-03772	21/07/2017	15 días		x	x		Respuesta extemporánea, no se pudo ubicar en el SDQS, toda vez que no aparece registrado en ese sistema ni el No. De radicado de entrada ni de salida.
124715 2017	Sub fortalecimiento de capacidades y oportunidades	1-2017-03004	6/06/2017	Traslado por competencia a consejera presidencial para la mujer	5 días	2-2017-03125	22/06/2017	10 días		x	x		Traslado por competencia extemporáneo
127370 2017	Dirección de derechos y Diseño de Políticas	1-2017-03088	09/06/2017	Solicitud de información de cursos	15 días	2-2017-03223	4/07/2017	14 días	x		x		1. El documento de respuesta que aparece publicado en el SDQS está sin No. de radicado de gestión documental, sin embargo, al revisar la base de datos de correspondencia se pudo observar un oficio de salida con el radicado de gestión documental del 4 de julio de 2017. 2. Se observó que en la base de datos del SDQS el oficio por el cual se da respuesta al peticionario tiene fecha de elaboración del 22 de junio de 2017, no obstante la fecha de respuesta es del 30 de junio de 2017 y el Radicado final por el cual se da respuesta es del 04 de julio de 2017. 3. La petición en el SDQS no tiene radicado de entrada ni radicado de salida.

Dirección: Calle 25A No. 32-23/29 Br. Gran América  
Código Postal 111321  
PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)

GD-FO-22

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODAS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Radica do SDQS	Área encargada	Radicado de entrada		Asunto	Plazo max. de respues ta	Radicado de salida		Tiemp o de respu esta	Respuesta a tiempo		Respuesta de Fondo		Observaciones
		No. radicado	Fecha			No. de Radic ado	Fecha		SI	No	SI	No	
													aunque la respuesta fue una comunicación escrita de la Entidad
	Dirección de derechos y Diseño de Políticas	1-2017-00221	20/01/2017	Solicitud de información Jardín Botánico	10 días	2-2017-00907	10/03/2017	35 días		x		x	Respuesta extemporánea, no se pudo ubicar en el SDQS, toda vez que no aparece registrado en ese sistema ni el No. De radicado de entrada ni de salida.

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Reporte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, periodo enero a junio de 2017

Reporte del Sistema Oficial de Correspondencia SDMujer, periodo enero a junio de 2017

Respecto del anterior cuadro y de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 14 de Ley 1755 de 2015, que señala: *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.”*; se remitirá al proceso de control interno disciplinario aquellas peticiones que presuntamente no cumplieron con los requisitos legalmente exigidos para determinar su validez: tiempo, contenido y debida notificación al peticionario.

## OPERATIVIDAD Y DILIGENCIAMIENTO DE INFORMACIÓN EN EL SDQS

Según verificación efectuada por la Oficina de Control Interno al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con corte a 30 de junio de 2017, la información diligenciada por el proceso de atención a la ciudadanía presentó las siguientes deficiencias:

ITEM	OBSERVACION	CANAL	CANT
1	Radocado de entrada no coincide con los radicados de la SDMujer	Escrito	33
2	Peticiones sin radicados de entrada	Buzon	70
		E-mail	226
3	Petición sin estado final	web	1

Dirección: Calle 25A No. 32-23/29 Br. Gran América

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)

GD-FO-22

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODAS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

ITEM	OBSERVACION	CANAL	CANT
4	Petición sin fecha de cierre	escrito	10
		presencial	1
		web	6
5	Peticiones ingresadas por canal escrito con estado final de cierre por respuesta definitiva sin No. De radicado de salida	escrito	9
6	Peticiones que no se pudieron ubicar en el SDQS por no tener radicado de entrada o de salida (se tomaron 20 PQRS de muestra)		6
7	Peticiones que presentan días de vencimiento		270

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Reporte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, periodo enero a junio de 2017

Reporte del Sistema Oficial de Correspondencia SDMujer, periodo enero a junio de 2017

## DEFENSORA CIUDADANA

Se solicitó información a la Defensora Ciudadana relacionada con la gestión desarrollada durante el I semestre de 2017. Al respecto, se recibió la siguiente información:

CANT	TIPO REQUERIMIENTO	CANAL	FECHA	TRAMITE
1	Correo Electrónico	WEB	12/02/2017	se remite a Atención a la ciudadanía
2	Correo Electrónico	WEB	17/02/2017	se remite a Atención a la ciudadanía
3	Correo Electrónico	WEB	22/02/2017	se remite a Atención a la ciudadanía
4	Correo Electrónico	WEB	23/02/2017	se remite a Atención a la ciudadanía
5	Correo Electrónico	WEB	1/03/2017	se remite a Atención a la ciudadanía
6	Correo Electrónico	WEB	4/04/2017	se remite a Atención a la ciudadanía
7	Correo Electrónico	WEB	6/04/2017	se remite a Atención a la ciudadanía
8	Correo Electrónico	WEB	17/04/2017	se remite a Atención a la ciudadanía
9	Correo Electrónico	WEB	2/05/2017	se remite a Atención a la ciudadanía
10	Correo Electrónico	WEB	3/05/2017	Se solicita aclaración de la situación a la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación
11	Correo Electrónico	WEB	4/05/2017	se remite a Atención a la ciudadanía
12	Correo Electrónico	WEB	24/05/2017	se remite a Atención a la ciudadanía

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Memorando No. 3-2017-00865 del 22/06/2017

Memorando No. 3-2017-00882 del 05/07/2017

Dirección: Calle 25A No. 32-23/29 Br. Gran América

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)

GD-FO-22

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODAS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

## EVALUACIÓN SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

De acuerdo con la información publicada en la página web de la entidad, las encuestas de evaluación de satisfacción de los usuarios y usuarias de los servicios de la SDMujer, correspondientes al I trimestre de 2017, fueron analizados por la Oficina Asesora de Planeación, arrojando los siguientes resultados:

CANAL	FECHA	LOCALIDAD	CANT ENCUESTAS
presencial	Ene a Mar 2017	Mártires	165
presencial	Ene a Mar 2017	Fontibón	6
presencial	Ene a Mar 2017	Suba	3
presencial	Ene a Mar 2017	Santafé	26
presencial	Ene a Mar 2017	Kennedy	4
presencial	Ene a Mar 2017	Usme	1
presencial	Ene a Mar 2017	Engativá	1
presencial	Ene a Mar 2017	Puente Aranda	9
presencial	Ene a Mar 2017	Teusaquillo	10
presencial	Ene a Mar 2017	Antonio Naríño	1
presencial	Ene a Mar 2017	Rafael Uribe	3
presencial	Ene a Mar 2017	Bosa	28
presencial	Ene a Mar 2017	San Cristóbal	3
presencial	Ene a Mar 2017	Ciudad Bolívar	1
presencial	Ene a Mar 2017	N/R	83
TOTAL DE ENCUESTAS			344

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: informe de evaluación de las encuestas para la medición de satisfacción de usuarias y usuarios de la SDMujer enero – marzo 2017, publicado en la página web de la Entidad

Dirección: Calle 25A No. 32-23/29 Br. Gran América

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)

GD-FO-22

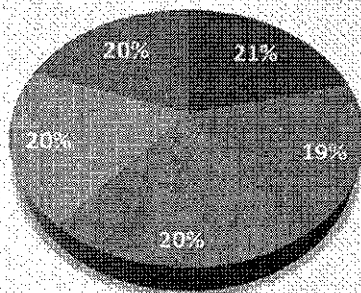
**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODAS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

## CALIFICACION DEL SERVICIO

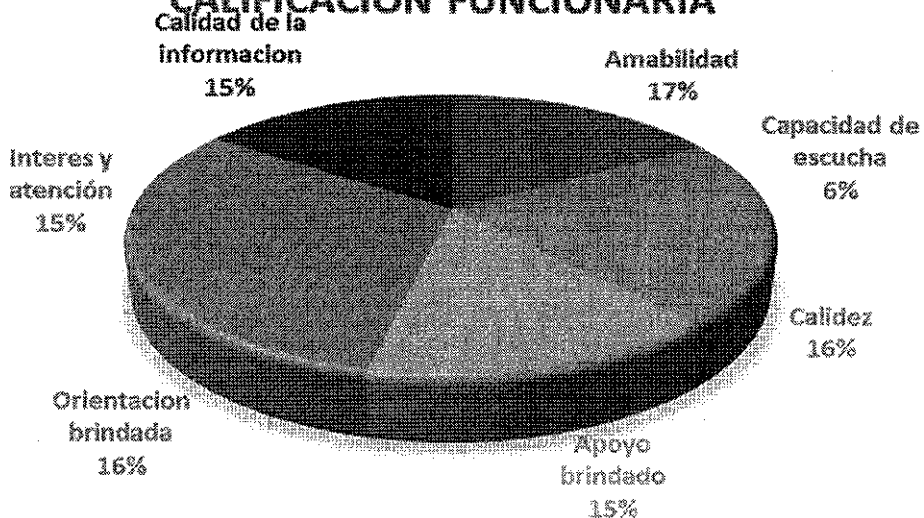


- Oportunidad en la prestación del servicio
- Facilidad para realizar el trámite
- Claridad de la información recibida
- Confiabilidad de la información recibida
- La información recibida fue útil

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: informe de evaluación de las encuestas para la medición de satisfacción de usuarias y usuarios de la SDMujer enero – marzo 2017, publicado en la página web de la Entidad

## CALIFICACION FUNCIONARIA



Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: informe de evaluación de las encuestas para la medición de satisfacción de usuarias y usuarios de la SDMujer enero – marzo 2017, publicado en la página web de la Entidad

Dirección: Calle 25A No. 32-23/29 Br. Gran América

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

GD-FO-22

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODAS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

La Oficina de Control Interno informa que a la fecha de corte del presente informe (31/07/2017) no se encontraba publicado en la página web de la Entidad el informe de evaluación de las encuestas para la medición de satisfacción de usuarias y usuarios de la SDMujer correspondiente al II trimestre de 2017, como se puede observar en el siguiente pantallazo:

The screenshot displays the website interface for the District Secretary of Women. At the top, there are five navigation buttons: 'Observatorio de Mujeres y Equidad de Género', 'Rutas de atención', 'Acceso a la Justicia y Eliminación de las Violencias', 'Casas de Igualdad de Oportunidades', and 'Espacios de Participación'. Below these, a search bar is visible with the text 'Digite acá' and a 'Buscar' button. A section titled 'Informes Encuestas de Evaluación 2017' contains a link for 'Informe primer trimestre'. On the right side, there is a 'Tweets' section featuring a tweet from @secredistmujer. The tweet text reads: 'Con el cuerpo mujeres de #CasaDeTodas hicieron mural para demostrar su rechazo a la trata de personas @SieneMujer @ONU Mujeres @GobiernoBIA'. The bottom of the screenshot shows a Windows taskbar with the system clock indicating 3:03 p.m. on 31/07/2017.

Tampoco se recibió el informe por parte de la Oficina Asesora de Planeación frente a la solicitud efectuada para efectos del presente seguimiento.

## CONCLUSIONES

De conformidad con las actividades de seguimiento registradas en el presente documento, esta Oficina concluye que:

1. Si bien es cierto existe una mejora en el proceso de atención a la ciudadanía respecto de las vigencias anteriores, las actividades de seguimiento y alerta que se desarrollaron durante el primer semestre de 2017, con ocasión del presente seguimiento pudo establecerse que la atención de derechos de petición no ha sido efectiva al 100%, presentándose respuestas extemporáneas tal y como lo dispone la normatividad vigente.
2. Teniendo en cuenta que, cuatro de las veinte peticiones examinadas por esta Oficina, presuntamente no presentan una respuesta a tiempo sobre lo requerido, en observancia al

Dirección: Calle 25A No. 32-23/29 Br. Gran América  
Código Postal 111321  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)  
GD-FO-22

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODAS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

cumplimiento 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*”, se recomienda que se den lineamientos precisos y acompañamiento a las áreas para que las respuestas a las peticiones no solamente sean oportunas sino cumplan con el requisito de materialidad a que haya lugar.

3. Efectuar un análisis de las causas que originaron dilaciones en los términos de respuesta oportuna de los requerimientos y/o traslado de los mismos hasta su fecha de cierre en el sistema SDQS, para que puedan ser mitigadas a futuro, dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015.
4. Implementar controles efectivos en el proceso de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental, respecto del diligenciamiento de la información en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, previniendo los errores en la digitación y la falta de control sobre los documentos relacionados con peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, y, buscando estrategias de mejoramiento continuo para actualizar adecuadamente el sistema SDQS.
5. Dar cumplimiento a lo establecido en la Circular 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, instrucción No. 3, en cuanto a disponer de un registro público sobre los derechos de petición que se presentan en la Secretaría Distrital de la Mujer, el cual, a pesar de tenerse publicado no es satisfactorio.
6. Cumplir con los tiempos legalmente establecidos para publicar los informes elaborados por el proceso de atención a la ciudadanía (Informes sobre la atención a PQRS) y la Oficina Asesora de Planeación (Informes de evaluación de las encuestas de satisfacción de las usuarias y usuarios de la SDMujer), y así contribuir con el principio de transparencia de la información pública.
7. Fomentar y dar seguimiento por parte de la defensora ciudadana al cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
8. Es necesario recordar que el Decreto 197 de 20143, establece que las entidades distritales deben adelantar el control, seguimiento y evaluación permanente a la gestión de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que diariamente manifiesta la ciudadanía para lograr el mejoramiento de canales de información por medio de la adecuada implementación de las TIC'S por lo cual, se recomienda implementar una herramienta tecnológica que enlace las PQRS recibidas a través del SDQS con las que se reciben a través de la ventanilla única de correspondencia de tal manera que se





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

unifiquen los criterios de información en cuanto a los No. De Radicados, fechas de emisión, registro, cierre, finalización etc.

Finalmente se reiteran las recomendaciones efectuadas por esta Oficina en los informes de seguimiento a PQRS correspondientes a vigencias anteriores, como quiera que en varias oportunidades se ha solicitado informar qué acciones correctivas se han adoptado en aras del mejoramiento continuo del trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía, y a la fecha no se ha recibido respuesta al respecto.

Cordialmente,

**GISETH LORENA RAMÍREZ RAMÍREZ**

Elaboró: Giseth Lorena Ramírez Ramírez – Jefa Oficina de Control Interno

Revisó: Giseth Lorena Ramírez Ramírez – Jefa Oficina de Control Interno

Aprobó: Giseth Lorena Ramírez Ramírez – Jefa Oficina de Control Interno

Dirección: Calle 25A No. 32-23/29 Br. Gran América

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

GD-FO-22

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODAS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

## ANEXO 1

### Informes PQRS 2017

Última actualización el Jueves, 06 Julio 2017 11:08

Publicado el Lunes, 06 Marzo 2017 08:52

Visto: 441



[Reporte de Atención Quejas y Reclamos Mayo 2017](#)



[Reporte de Atención Quejas y Reclamos Abril 2017](#)



[Reporte de Atención Quejas y Reclamos Marzo 2017](#)



[Reporte de Atención Quejas y Reclamos febrero 2017](#)



[Reporte de Atención Quejas y Reclamos enero 2017](#)

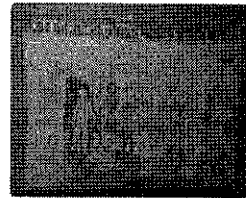
Digite aca

Buscar

### Tweets por @secretismujer

**SDMUJER Bogotá**  
@secretismujer

Con el cuerpo mujeres de #CasaDeTodas hicieron mural para demostrar su rechazo a la trata de personas @SismaMujer @ONU Mujeres @GobiernoBTA



♡ ↗

30min

Insertar

Ver en Twitter

SERVICIO A LA CIUDADANÍA



f t g+ v

ESP 3:20 p. m.  
31/07/2017

Dirección: Calle 25A No. 32-23/29 Br. Gran América

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

GD-FO-22

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODAS**