

INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS ABRIL DE 2017

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 Secretaría (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 abril 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, 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 abril de 2017.

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](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co), [Reclamo](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) o [Sugerencia](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) al correo electrónico:
atencionciudadania@sdmujer.gov.co y/o contactenos@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Tipo de Petición	Total	Porcentaje de Participación
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	68	50%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	41	30%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	9	7%
RECLAMO	5	4%
SUGERENCIA	4	3%
QUEJA	4	3%
CONSULTA	3	2%
FELICITACIÓN	2	1%
Total general	136	100%

El requerimiento más representativo de acuerdo a su tipología para el periodo evaluado, fue solicitud de información con el 59% (114) del total recibido, en relación a información de los servicios que ofrece la Entidad a la ciudadanía, seguido por derecho de petición de interés particular con el 21% (41) siendo el subtema atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral el más solicitado por la ciudadanía para estas dos modalidades de petición y finalmente fueron recepcionados 12 reclamos de los cuales el 50% tienen que ver con los cursos brindados en casas de igualdad.

Finalmente, en el mes de abril de 2017, no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

SEGUIMIENTO

Para el mes de abril de 2017, ingresaron 136 solicitudes, de las cuales y de conformidad con el reporte generado por SDQS se evidencia que las peticiones han sido atendidas dentro de los términos de ley.

Semanalmente se realiza seguimiento del vencimiento de las PQRS, enviando desde el correo radicadosdqs@sdmujer.gov.co a las áreas un archivo que contiene la relación de las solicitudes pendientes de respuesta, con el fin de que sean atendidas dentro de los términos de ley. Además se realiza seguimiento telefónico con las auxiliares de cada área y se verifica el cierre de la petición en el aplicativo de correspondencia de la entidad.

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

RESPUESTAS DE FONDO

Se realiza verificación aleatoria de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la SDMUJER, 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
673772017	Dirección de Gestión del Conocimiento	2-2017-02028	Cumple
728012017	Dirección de Eliminación de Violencias	2-2017-01642	Cumple
746942017	Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	2-2017-02206	Cumple
790222017	Dirección de Territorialización de Derechos y Diseño de Políticas	2-2017-02140	Cumple

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	Total	Porcentaje de Participación
PRESENCIAL	54	40%
E-MAIL	35	26%
ESCRITO	16	12%
WEB	13	10%
BUZON	11	8%
REDES SOCIALES	4	3%
TELEFONO	3	2%
Total general	136	100%

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

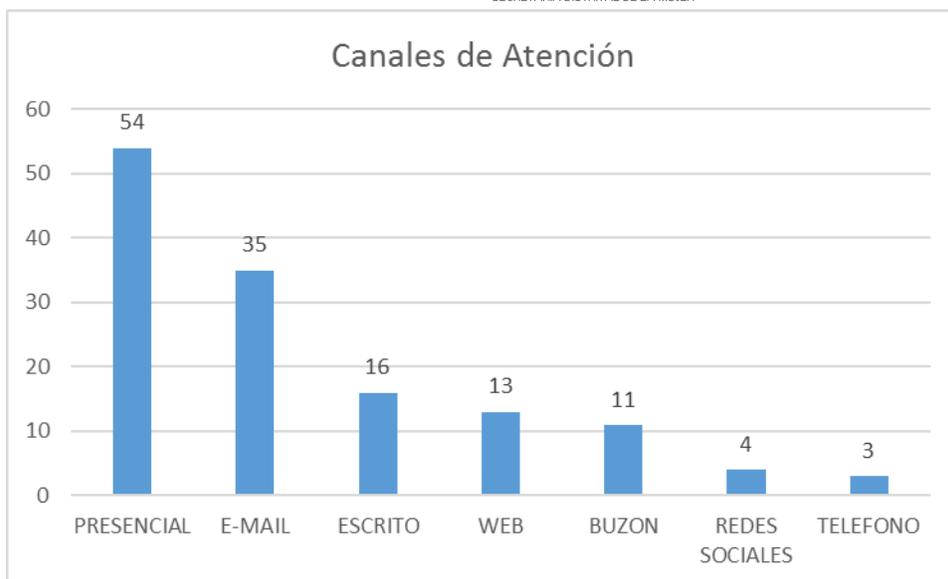
Presente su [Petición](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co), Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

atencionciudadania@sdmujer.gov.co y/o contactenos@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



En el mes de abril de la presente anualidad ingresaron a la entidad 136 requerimientos, de los cuales 54 ingresaron por canal presencial con una participación del 40% seguido por el canal Email con una representación del 26% (35) y Canal escrito con 12% (16), los restantes 31 requerimientos ingresaron por los demás canales de comunicación que tiene la Entidad a disposición de la ciudadanía.

Es de anotar que respecto al canal de buzones de sugerencias, desde la sede principal de la Sdmujer se realizan desplazamientos a las diferentes sedes de la entidad, que reportan PQRS en los buzones, lo cual hace que se dificulte esta labor.

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.

Número	Entidad	Total
716592017	Secretaría de Integración Social, Policía Metropolitana de Bogotá, Secretaría de Seguridad	1
777942017	UMV - Unidad de Mantenimiento Vial IDU- Instituto de Desarrollo Urbano	1
778272017	Secretaria de Gobierno, Policía Metropolitana de Bogotá.	1
790082017	Transmilenio	1
817382017	Personería de Bogotá	
Total traslados por no competencia		5

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

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 abril de 2017.

Dependencias	Total	Porcentaje de Participación
Sub. Gestión Corporativa	51	38%
Dir. Territorialización de Derechos	32	24%
Dir. Eliminación de Violencias	14	10%
Dir. Talento Humano	9	7%
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	8	6%
Dir. Gestión del Conocimiento	6	4%
No competencia	5	4%
Dir. Contratación	3	2%
Of. Asesora de Planeación	3	2%
Despacho	2	1%
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	2	1%
Dir. Administrativa y Financiera	1	1%
Total general	136	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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

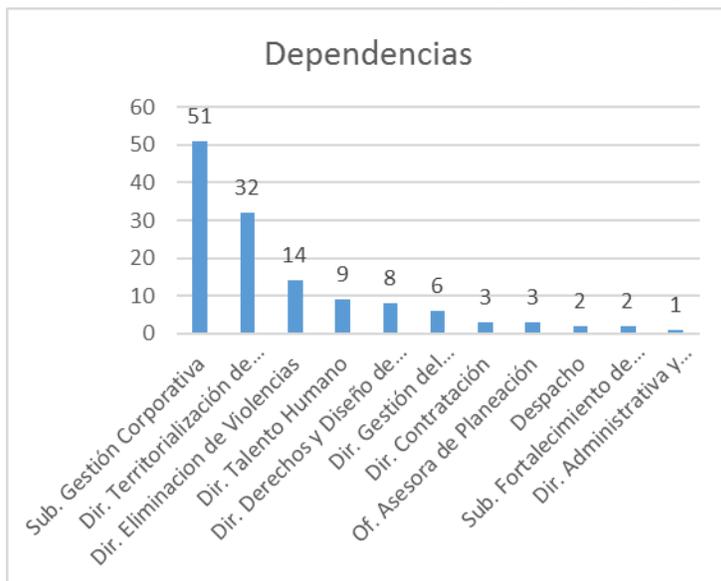
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODAS

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



Las dependencias que recibieron mayor número de requerimientos para el período evaluado son la Subsecretaría de Gestión Corporativa 38% (51) respecto de solicitudes de información acerca de los servicios prestados por la Entidad a la ciudadanía y agendamiento de citas para asesoría jurídica en las Casas de Igualdad, en su mayoría en atenciones presenciales, seguida por la Dirección de Territorialización con una representación del 24% (32) en temas relacionados con atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral, la Dirección de Eliminación de Violencias con un 10% (14) temas de acompañamiento a mujeres víctimas de violencia. Se mantiene el comportamiento del mes anterior.

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 sesenta y ocho (68) solicitudes de información, incluyendo número de petición, fecha de ingreso a la entidad, fecha de vencimiento, fecha de respuesta y nombre del peticionario.

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](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co), [Reclamo](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) o [Sugerencia](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) al correo electrónico:

atencionciudadania@sdmujer.gov.co y/o contactenos@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Numero petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Nombre peticionario
665162017	3/04/2017	17/04/2017	10/04/2017	ANGELICA BALLESTEROS ALVAREZ
676062017	4/04/2017	18/04/2017	11/04/2017	CARMEN CABALLERO DÍAZ
676482017	4/04/2017	18/04/2017	4/04/2017	JULY ASTRID ESPITIA LOPEZ
676562017	4/04/2017	19/04/2017	19/04/2017	LEIDY JOHANA CESPEDES TEJADA
677252017	4/04/2017	18/04/2017	4/04/2017	YOLIMA LIZ BERNAL
678862017	4/04/2017	18/04/2017	4/04/2017	JENNY HERRERA ESPINOSA
680592017	4/04/2017	18/04/2017	4/04/2017	MAREN CONSUELO URREGO
696112017	5/04/2017	19/04/2017	19/04/2017	JOHANNA GÓMEZ SARMIENTO
696292017	5/04/2017	19/04/2017	17/04/2017	DIANA MARCELA PLATA QUIROGA
701072017	6/04/2017	20/04/2017	20/04/2017	LORENA RAMÍREZ
704212017	6/04/2017	20/04/2017	6/04/2017	ANDREA SANCHEZ
704492017	6/04/2017	20/04/2017	6/04/2017	ALEJANDRA BARÓN
707672017	6/04/2017	20/04/2017	6/04/2017	ROSALBA CAICEDO MESA
707832017	6/04/2017	20/04/2017	6/04/2017	MAGALY RIASGOS
714072017	7/04/2017	7/04/2017	7/04/2017	MARY LUZ ZARATE
725952017	10/04/2017	24/04/2017	10/04/2017	CINDY PAOLA CARRERO SEPULVEDA
727692017	10/04/2017	26/04/2017	26/04/2017	LUZMII VELA
746942017	12/04/2017	4/05/2017	28/04/2017	SAIRA YULIETH ORTIZ LOPEZ
760482017	17/04/2017	27/04/2017	27/04/2017	YAMILE MARTÍNEZ SANCHEZ
760712017	17/04/2017	27/04/2017	18/04/2017	LUIS ALBERTO RODRÍGUEZ HERNANDEZ
760872017	17/04/2017	27/04/2017	27/04/2017	LUIS ALBERTO RODRÍGUEZ
761442017	17/04/2017	27/04/2017	27/04/2017	JAVIER HERNAN VARGAS TORRES
761512017	17/04/2017	27/04/2017	17/04/2017	IVON PADILLA
763982017	18/04/2017	28/04/2017	18/04/2017	MICHEL YULIETH VERGARA CANTOR
764642017	18/04/2017	28/04/2017	18/04/2017	NUBIA GARCÍA RAMIREZ
770172017	18/04/2017	28/04/2017	18/04/2017	ANA MARLEN ROMERO BARON
775742017	19/04/2017	4/05/2017	24/04/2017	YULIANA MARLEY NARVÁEZ LEGARDA
784232017	20/04/2017	3/05/2017	20/04/2017	DIANA MARGARITA ESPITIA MUÑOZ
784572017	20/04/2017	3/05/2017	20/04/2017	DINA PAOLA CRUZ
787452017	20/04/2017	3/05/2017	20/04/2017	LUZ AMPARO DIAZ CALVO
788112017	20/04/2017	3/05/2017	20/04/2017	GLORIA YANETH BUENO DONCEL
790152017	20/04/2017	3/05/2017	28/04/2017	DIANA CAROLINA LEGUIZAMÓN
790222017	20/04/2017	3/05/2017	28/04/2017	CRISTINA REYES HERRERO
790402017	20/04/2017	3/05/2017	28/04/2017	FLOR MARIA CASTAÑEDA LAVERDE

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

809142017	24/04/2017	5/05/2017	24/04/2017	MARLENY HERNANDEZ MORENO
809902017	24/04/2017	5/05/2017	24/04/2017	MARIA STELLA GUZMAN FIERRO
810722017	24/04/2017	5/05/2017	24/04/2017	RUTH ALVAREZ
811552017	24/04/2017	5/05/2017	24/04/2017	TATIANA REYES
811912017	24/04/2017	5/05/2017	24/04/2017	FLOR MARIA MARTINEZ CORTES
812322017	24/04/2017	5/05/2017	24/04/2017	MARGARITA MARIA CORTES LOZANO
814432017	24/04/2017	5/05/2017	24/04/2017	LUZ AMPARO DIAZ CALVO
816112017	24/04/2017	5/05/2017	26/04/2017	MARTHA LUCIA MOJICA
818542017	24/04/2017	9/05/2017	26/04/2017	ANÓNIMO
822112017	25/04/2017	8/05/2017	25/04/2017	AMADA SOFIA ARIZA GUZMAN
				GLORIA ESPERANZA DUCUARA GUERRA
822742017	25/04/2017	8/05/2017	25/04/2017	MARTHA LUCIA SANCHEZ MEDINA
827972017	25/04/2017	8/05/2017	25/04/2017	MARTHA LUCIA SANCHEZ MEDINA
828082017	25/04/2017	8/05/2017	25/04/2017	YADIRA YESENIA LUGO REDIN
829462017	25/04/2017	8/05/2017	25/04/2017	BLANCA LILIA PEREZ TORRES
830272017	25/04/2017	8/05/2017	25/04/2017	LUCIA GONZÁLEZ RIVERA
830952017	25/04/2017	8/05/2017	25/04/2017	PILAR ROCIO PALACIOS TORRES
836862017	26/04/2017	9/05/2017	26/04/2017	MARGARITA ROJAS
837352017	26/04/2017	9/05/2017	26/04/2017	LUZ ESTELA RAMIREZ RIVERA
840732017	26/04/2017	9/05/2017	26/04/2017	LUZ MERY PATIÑO
843402017	26/04/2017	9/05/2017	26/04/2017	GLORIA AMIRA VARGAS SAAVEDRA
843682017	26/04/2017	9/05/2017	26/04/2017	LAURA YADIRA GONZALEZ OLIVARES
853272017	27/04/2017	11/05/2017	27/04/2017	ROSALBA CASTIBLANCO PLAZAS
854642017	27/04/2017	11/05/2017	27/04/2017	ELSA RODRÍGUEZ SOLER
856712017	27/04/2017	11/05/2017	2/05/2017	YOLANDA NOVOA TOBARIA
858982017	27/04/2017	11/05/2017	2/05/2017	MAGNOLIA INES VARGAS
860042017	27/04/2017	11/05/2017	10/05/2017	ALEJANDRA VARGAS
867462017	28/04/2017	12/05/2017	11/05/2017	MARTHA ARJONA
867732017	28/04/2017	11/05/2017	10/05/2017	DEISI YANIRI MORENO MOLINA
867932017	28/04/2017	11/05/2017	10/05/2017	HOLANDA JIMENEZ MONTOYA
868092017	28/04/2017	11/05/2017	10/05/2017	LEYDI CELMIRA SÁNCHEZ
868232017	28/04/2017	11/05/2017	10/05/2017	MARIA GUADALUPE RODRIGUEZ
869882017	28/04/2017	11/05/2017	28/04/2017	MARIA FERNANDA RINCON
870092017	28/04/2017	11/05/2017	10/05/2017	ISABEL ROMERO
870182017	28/04/2017	12/05/2017	11/05/2017	SEBASTIAN SOTO

Proyectó: Ángela Mendoza – Contratista

Aprobó: Carine Pening Gaviria - Subsecretaria de Gestión Corporativa

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

