

INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS DICIEMBRE 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 noviembre 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.

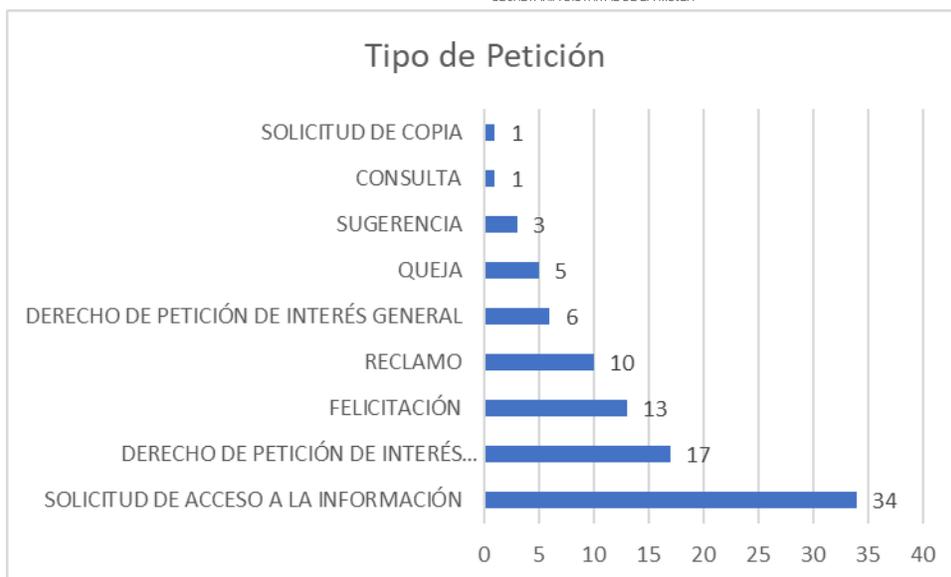
TIPO DE SOLICITUD

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 diciembre de 2017.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



Tipo de Petición	Total
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	34
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	17
FELICITACIÓN	13
RECLAMO	10
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	6
QUEJA	5
SUGERENCIA	3
CONSULTA	1
SOLICITUD DE COPIA	1
Total general	90

De acuerdo con el comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 90 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 34 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, derecho de petición de interés particular con 17 requerimientos, seguido por 13 felicitaciones en su mayoría por los servicios prestados en las Casas de Igualdad y Oportunidades.

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

Finalmente, de conformidad con la información reportada por la profesional encargada de tramitar los asuntos disciplinarios en el mes de diciembre de 2017 y de la revisión de los registros del SDQS, no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

SEGUIMIENTO

Para el mes de diciembre de 2017, ingresaron 90 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 la respuesta emitida a la petición No. 2948792017 la cual fue trasladada por competencia fuera del término indicado por ley:

Numero petición	Dependencia	Tipo petición	Número radicado salida	Fecha radicado salida
2948792017	Dir. Eliminación de Violencias	Derecho de Petición	2-2018-00064	2018-01-15

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
2455572017	Oficina Asesora de Planeación	2-2017-05497	Cumple
2761172017	Dirección de Territorialización de Derechos y Oportunidades Para las Mujeres	2-2017-05998	Cumple
2794402017	Dirección Administrativa y Financiera	2-2017-06068	Cumple
2828192017	Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres	2-2017-06261	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

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:

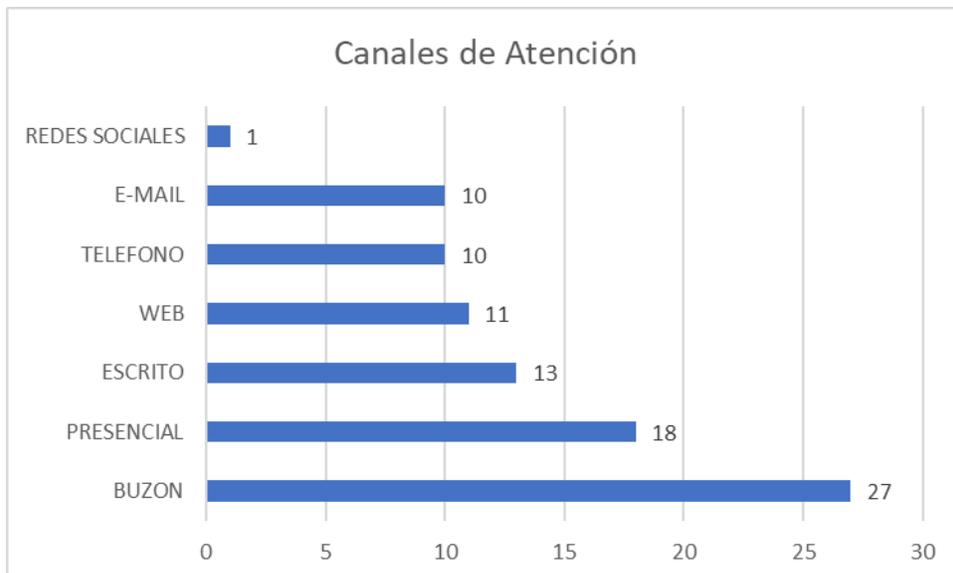
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

dispone de los diferentes canales de comunicación para que las (os) peticionarias (os) presenten las diferentes PQRS, mencionados a continuación:



Canal	Total	%
BUZÓN	27	30%
PRESENCIAL	18	20%
ESCRITO	13	14%
WEB	11	12%
TELÉFONO	10	11%
E-MAIL	10	11%
REDES SOCIALES	1	1%
Total general	90	100%

En el mes de diciembre del año 2017 ingresaron a la entidad 90 requerimientos, de los cuales 27 ingresaron por el canal buzón de sugerencias con una participación del 30%, seguido por el canal presencial con 18 solicitudes y una participación del 20% y el canal escrito con 13 requerimientos con una representación del 14%, para el presente período se refleja una disminución en los requerimientos de la ciudadanía.

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.

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

entidad	total
Policía Metropolitana	1
Centro de Atención Integral para Víctimas de Delitos Sexuales CAIVAS	1
Total de traslados por no competencia	2

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 diciembre de 2017.

Dependencias	Total	%
Dir. Eliminación de Violencias	33	37%
Dir. Territorialización de Derechos	22	24%
Sub. Gestión Corporativa	13	14%
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	7	8%
Sub. Políticas de Igualdad	4	4%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	2	2%
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	2	2%
Dir. Gestión del Conocimiento	2	2%
Cierre por no competencia	2	2%
Despacho	1	1%
Oficina Asesora de Planeación	1	1%
Dir. Talento Humano	1	1%
Total general	90	100%

Las dependencias que recibieron mayor número de requerimientos para el período evaluado son la Dirección de Eliminación de Violencias con un 37% (33) en temas relacionados con violencias contra mujeres, la Dirección de Territorialización de Derechos y Oportunidades para las Mujeres con un 24% en temas referentes a atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral, servicios prestados por la entidad y la Subsecretaría de Gestión Corporativa con un 14% (13) respecto de información básica, servicios prestados por la Entidad a la ciudadanía.

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 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 cuatro (34) solicitudes de 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.

Número petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Nombre peticionario
2795912017	2017-12-01	2017-12-14	2017-12-14	CARMEN AMANDA QUIROGA
2795972017	2017-12-01	2017-12-15	2017-12-15	MIRYAM LUQUE RODRÍGUEZ
2803092017	2017-12-04	2017-12-18	2017-12-18	SARA ÁLVAREZ JAIME
2804642017	2017-12-04	2017-12-15	2017-12-15	HILDA CONSUELO ANTOLINEZ
2817302017	2017-12-04	2017-12-19	2017-12-19	DEISY JULIANA FLOREZ
2819132017	2017-12-04	2017-12-15	2017-12-04	ANÓNIMO
2819292017	2017-12-04	2017-12-15	2017-12-04	ANÓNIMO
2819582017	2017-12-04	2017-12-15	2017-12-04	ANÓNIMO
2839582017	2017-12-06	2017-12-19	2017-12-06	MARÍA VALLEJO
2839612017	2017-12-06	2017-12-19	2017-12-06	KATHERINE SANABRIA
2839632017	2017-12-06	2017-12-19	2017-12-06	ANÓNIMO
2839682017	2017-12-06	2017-12-19	2017-12-06	ANÓNIMO
2847062017	2017-12-07	2017-12-20	2017-12-15	PAULA CASAS RÍOS
2847872017	2017-12-07	2017-12-21	2017-12-21	VIVIANA BUITRAGO
2848952017	2017-12-07	2017-12-20	2017-12-20	ERIKA LILIANA RODRÍGUEZ
2859762017	2017-12-11	2017-12-21	2017-12-21	MARITZA DE JESUS OROZCO
2861092017	2017-12-11	2017-12-21	2017-12-11	ANÓNIMO
2882262017	2017-12-13	2017-12-27	2017-12-27	LUZ MIREYA RIVEROS
2885132017	2017-12-13	2017-12-26	2017-12-26	ERIKA DEBAL SANTAFAE
2885662017	2017-12-13	2017-12-26	2017-12-26	IRETH CAROLA POLO

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
2893012017	2017-12-14	2017-12-27	2017-12-27	ANDREA ECHEVERRI
2904502017	2017-12-15	2018-01-17	2018-01-17	CLAUDIA CARDONA
2905422017	2017-12-15	2017-12-28	2017-12-28	DIANA PAOLA USECHE
2910602017	2017-12-18	2017-12-29	2017-12-26	MILY JOHANNA ROJAS
2912802017	2017-12-18	2017-12-29	2017-12-29	PAOLA MARIA CRISTANCHO CHARRA
2914182017	2017-12-18	2017-12-29	2017-12-28	MIRLEIN SÁNCHEZ
2918872017	2017-12-18	2017-12-29	2017-12-28	LINDA GARZON
2924722017	2017-12-19	2018-01-02	2018-01-02	SORANY ALZATE GUTIERREZ
2924832017	2017-12-19	2018-01-02	2018-01-02	LUZ MARINA GUTIÉRREZ
2937932017	2017-12-20	2018-01-03	2018-01-03	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
2945722017	2017-12-21	2018-01-04	2018-01-04	LUZ ANGELA RAMOS GUERRERO
2947802017	2017-12-21	2018-01-04	2017-12-21	GLORIA ESTELA ROBAYO CARDENAS
2952362017	2017-12-22	2018-01-05	2017-12-22	OLGA PATRICIA LUNA MORERA
2953472017	2017-12-15	2017-12-29	2017-12-29	MARIA FERNANDA ROJAS MANTILLA

Proyectó: Ángela Mendoza – Contratista

Aprobó: Carine Pening Gaviria - 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