

INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS FEBRERO 2016

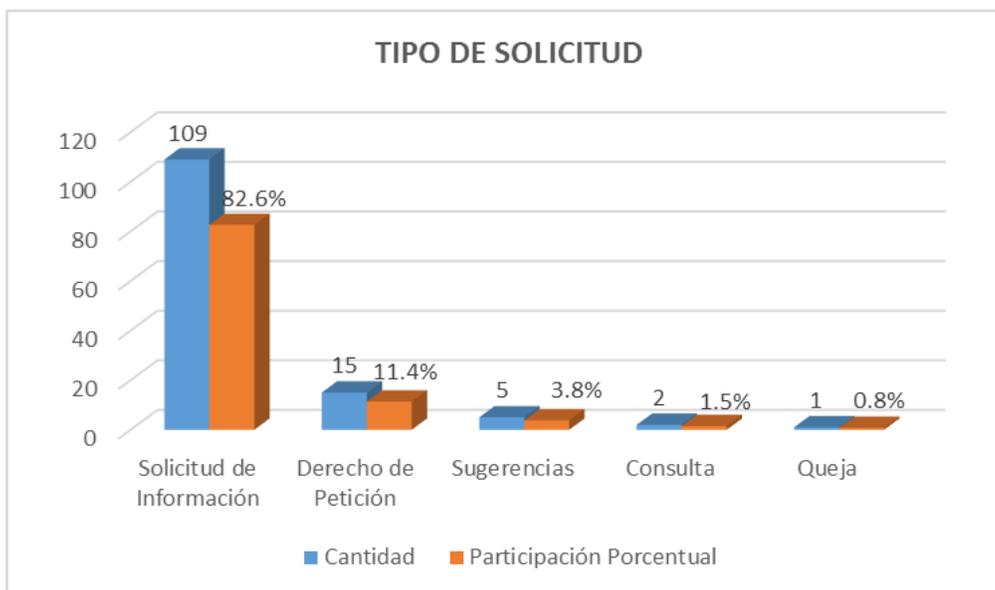
La Subsecretaría de Gestión Corporativa a través del área de Atención a la Ciudadanía y en cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3° del artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010 que establece: “(...) *El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información 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 febrero 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 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.*”, me permito relacionar el registro de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que ha recibido la Entidad en el mes de Febrero de 2016.

Descripción	Cantidad	Participación Porcentual (%)
Solicitud de Información	109	82,6%
Derecho de Petición	15	11,4%
Sugerencia	5	3,8%
Consulta	2	1,5%
Queja	1	0,8%
Total	132	100%

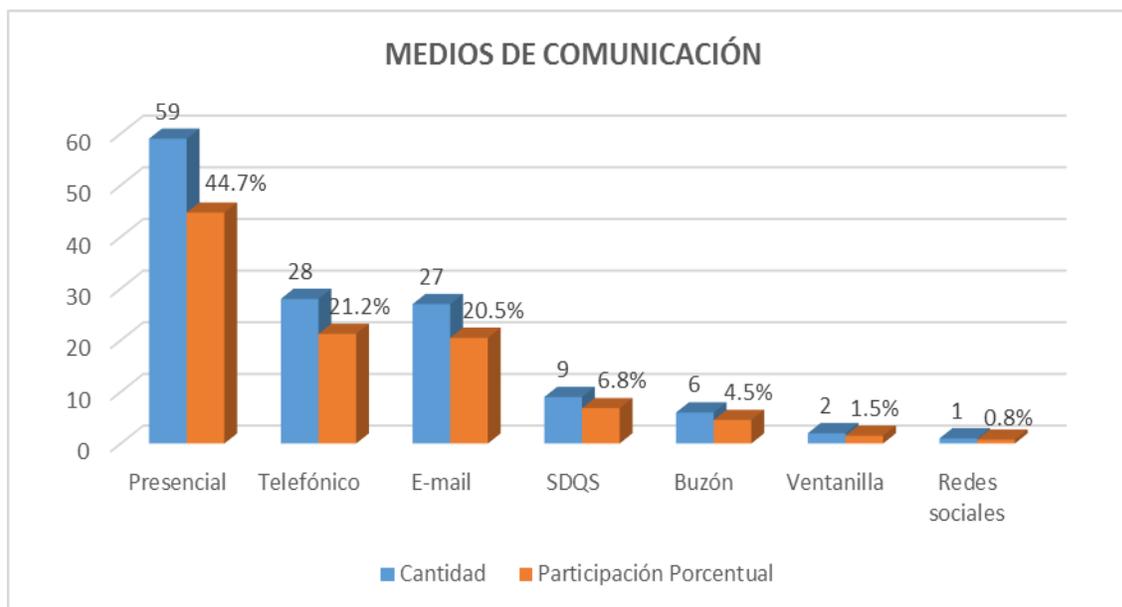


El requerimiento más representativo de acuerdo a su tipología para el periodo evaluado, fue Solicitud de Información con el 82,6% (109) en relación a información sobre los servicios de la Entidad, seguido por el Derecho de Petición con el 11,4% (15) el cual corresponde a solicitudes de representación en audiencias, sugerencia 3,8% (5) y Consulta 1,5% (2) de los 132 requerimientos ingresados a la Entidad para el mes de Febrero de 2016.

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:

Descripción	Cantidad	Participación porcentual (%)
Presencial	59	44,7%
Telefónico	28	21,2%
E mail	27	20,5%
SDQS	9	6,8%
Buzón	6	4,5%
Ventanilla	2	1,5%
Redes sociales	1	0,8%
TOTAL	132	100%



La gráfica nos permite observar que el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus requerimientos ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue presencial con una representación del 44,7% (59), seguido por el canal telefónico con una participación del 21,2% (28) y el correo institucional con el 20,5% (27) del total de requerimientos recibidos en el periodo evaluado.

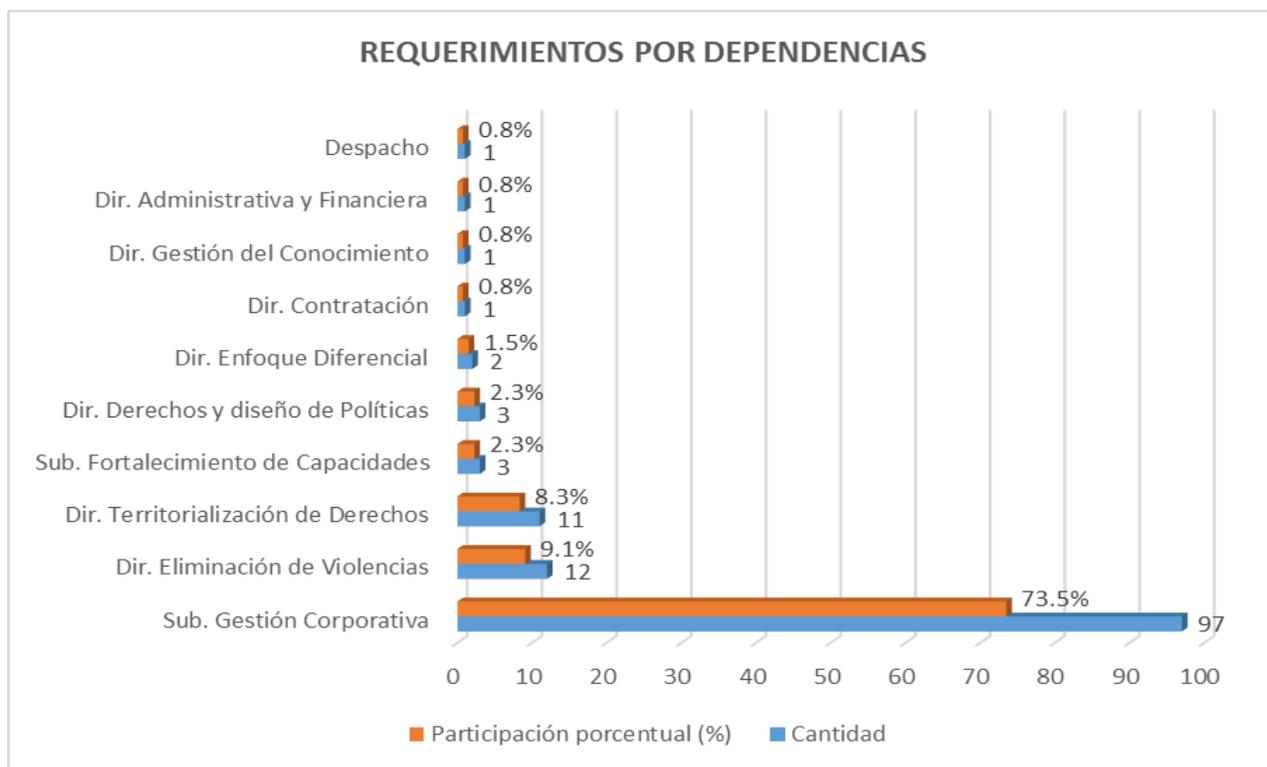
Es importante mencionar que para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS ingresaron cuatro (4) requerimientos los cuales no están relacionados en la gráfica anterior por las siguientes razones:

Radicados 188322016, 271432016 y 271852016 se les dio traslado por no competencia a Transmilenio y el radicado SDQS 210512016 a Secretaría de Integración Social, toda vez que no eran temas relacionados de la Entidad.

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 Febrero de 2016.

Dependencia	Cantidad	Participación porcentual (%)
Sub. Gestión Corporativa	97	73.5%
Dir. Eliminación de Violencias	12	9.1%
Dir. Territorialización de Derechos	11	8.3%
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	3	2.3%
Dir. Derechos y diseño de Políticas	3	2.3%
Dir. Enfoque Diferencial	2	1.5%
Dir. Contratación	1	0.8%
Dir. Gestión del Conocimiento	1	0.8%
Dir. Administrativa y Financiera	1	0.8%
Despacho	1	0.8%
TOTAL	132	100%



Las dependencias que recibieron mayor número de requerimientos para el periodo evaluado son la Subsecretaría de Gestión Corporativa a través del área de Atención a la Ciudadanía con una

representación del 73,5% (97), seguida por la Dirección de Eliminación de Violencias con una participación del 9,1% (12) y la Dir. Territorialización de Derechos con el 8,3% (11).

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

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS						
Dependencia	Solicitud de información	Derecho de Petición	Sugerencia	Consulta	Queja	Total
Sub. Gestión Corporativa	91	3	1	2		97
Dir. Eliminación de Violencias	8	3			1	12
Dir. Territorialización de Derechos	3	6	2			11
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	3					3
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	1	2				3
Dir. Enfoque Diferencial	2					2
Dir. Contratación	1					1
Dir. Gestión del Conocimiento		1				1
Dir. Administrativa y Financiera			1			1
Despacho			1			1
Total	109	15	5	2	1	132

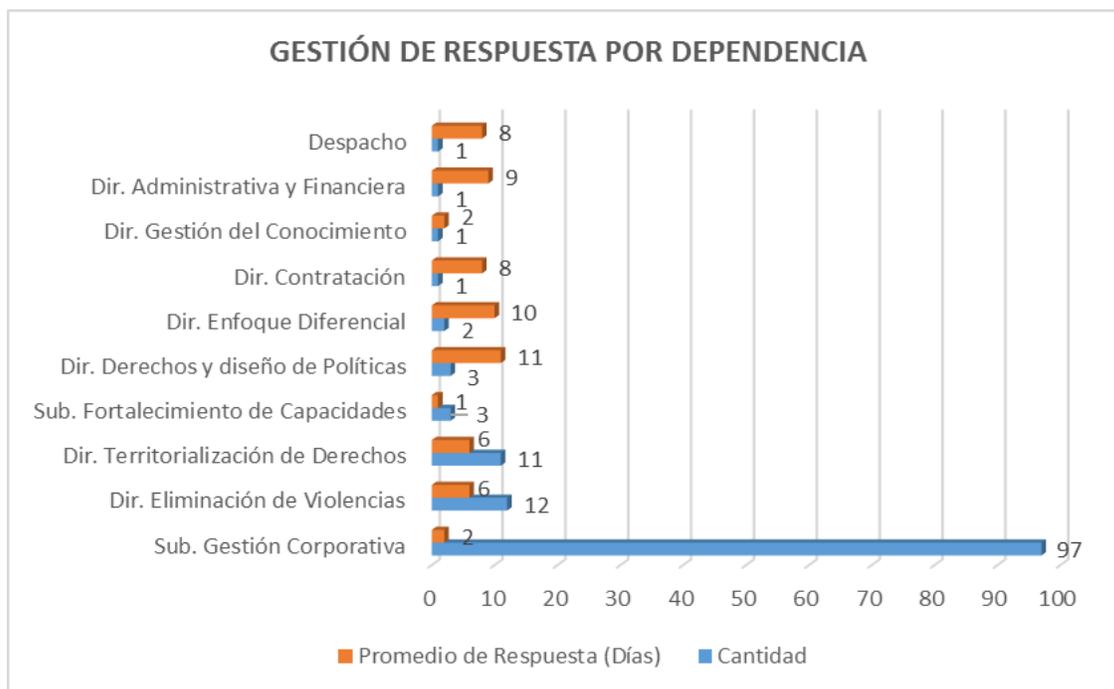
GESTIÓN DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA

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	Promedio de Respuesta (Días)
Sub. Gestión Corporativa	97	2
Dir. Eliminación de Violencias	12	6
Dir. Territorialización de Derechos	11	6
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	3	1

Dir. Derechos y diseño de Políticas	3	11
Dir. Enfoque Diferencial	2	10
Dir. Contratación	1	8
Dir. Gestión del Conocimiento	1	2
Dir. Administrativa y Financiera	1	9
Despacho	1	8
TOTAL	132	6

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones que interpone la ciudadanía en el periodo evaluado se encuentra en 6 días, lo que indica que la Entidad responde en términos de Ley, 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*”.



La gráfica nos da a conocer la cantidad de requerimientos en relación a los días de gestión de las áreas para dar respuesta a las solicitudes interpuestas por la ciudadanía; así mismo para la presentación de este informe del total de requerimientos ingresados (132) para el mes de Febrero, (11) requerimientos se encuentran pendientes por cerrar; no obstante es de mencionar que estos requerimientos se encuentran dentro de los tiempos de ley para generar respuesta.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Por lo anterior, 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

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:

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

EXT-04-V5

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODAS