

## INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS FEBRERO DE 2018

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

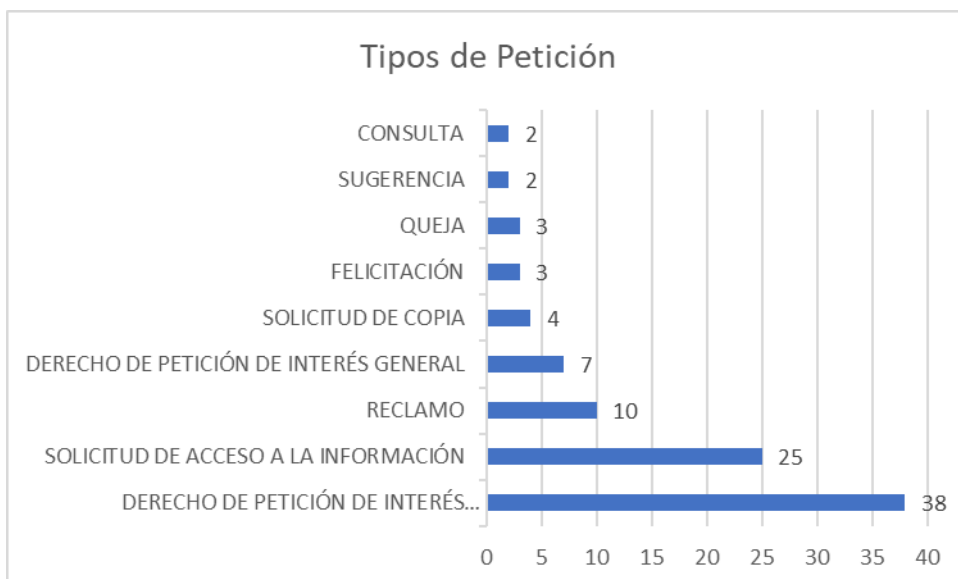
En aplicación a lo dispuesto en el artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para presentar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y organismos del distrito capital”, se relaciona el registro de las quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, derechos de petición, felicitaciones, denuncias por actos de corrupción y consultas que ha recibido la Entidad durante el mes de febrero de 2018.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Tipo de Petición	Total
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	38
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	25
RECLAMO	10
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	7
SOLICITUD DE COPIA	4
FELICITACIÓN	3
QUEJA	3
SUGERENCIA	2
CONSULTA	2
<b>Total general</b>	<b>94</b>



De acuerdo con el comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 94 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 derecho de petición de interés particular con 38 requerimientos, seguido por la solicitud de acceso a la información con 25 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, se mantiene un comportamiento similar al del periodo anterior.

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos  
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)



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 febrero de 2018 y de la revisión de los registros del SDQS, no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

## SEGUIMIENTO

Para el mes de febrero de 2018, ingresaron 94 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.

## 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
305372018	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	2-2018-00672	Cumple
306042018	Oficina Asesora de Planeación	2-2018-00462	Cumple
306122018	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	2-2018-00693	Cumple
338122018	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	2-2018-00678	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:

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos  
PBX 3169001

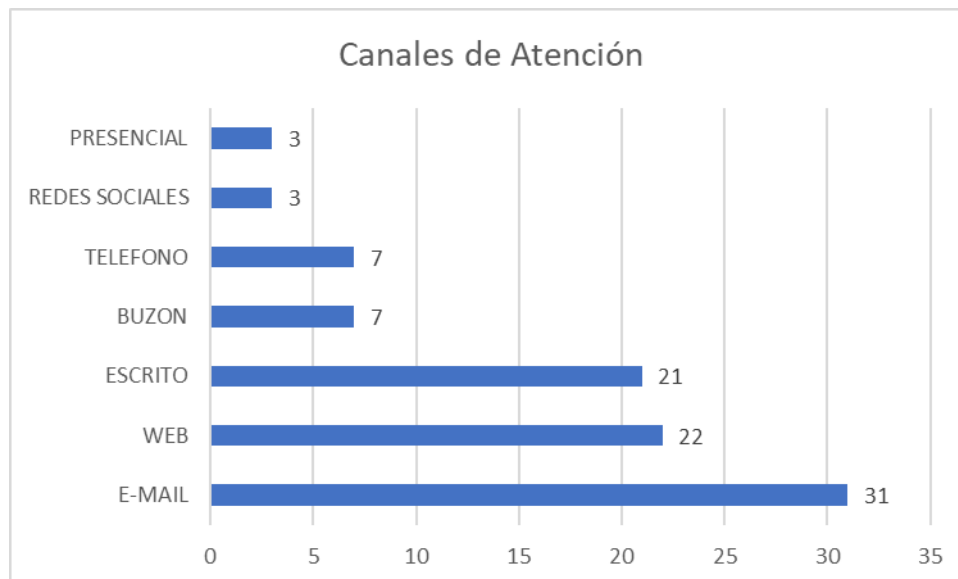
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



En el mes de febrero del año 2018 ingresaron a la entidad 94 requerimientos, siendo el canal más representativo el e- mail con 31 PQRs, seguido por el canal web o SDQS con 22 peticiones y el canal escrito con 21, para el presente período se mantiene una disminución en los requerimientos de la ciudadanía comparado con el año anterior.

En sede central las solicitudes presenciales de prestación de servicios jurídicos o psicológicos por parte de la ciudadanía son atendidas de manera directa por las áreas misionales que los prestan de acuerdo con el procedimiento vigente.

### **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.

<b>Traslados</b>	<b>Total</b>
Secretaría de Integración Social	6
Secretaría del Hábitat	1
Secretaría de Desarrollo Económico	1
Secretaría Movilidad	1

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos  
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)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Traslados	Total
Transmilenio	1
UAESP - Unidad de Servicios Públicos	1
Personería de Bogotá	1
Secretaría de Planeación	1
<b>Total general</b>	<b>13</b>

## 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 febrero de 2018.

Dependencias	Total	Porcentaje de Participación
Dir. Territorialización de Derechos	22	23%
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	18	19%
Dir. Eliminación de Violencias	17	18%
Trasladado por no competencia	13	14%
Sub. Gestión Corporativa	9	10%
Dir. Talento Humano	5	5%
Sub. Políticas de Igualdad	3	3%
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	3	3%
Dir. Gestión del Conocimiento	2	2%
Of. Asesora de Planeación	1	1%
Dir. Contratación	1	1%
<b>Total general</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

Las dependencias que recibieron mayor número de requerimientos para el período evaluado son la Dirección de Territorialización de Derechos y Oportunidades para las Mujeres con un 23% (22) en temas referentes a atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral, la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, con un 18% (17) respecto de representación judicial y la Dirección de Eliminación de Violencias con un 18% (17) en temas relacionados con violencias contra mujeres.

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos  
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)



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 veinticinco (25) solicitudes de acceso a la 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
239702018	2018-02-02	2018-02-14	2018-02-14	LILLIAM VARGAS
272282018	2018-02-06	2018-02-23	2018-02-21	MARIANNA PIOTROWSKA
292162018	2018-02-07	2018-02-21	2018-02-21	ZONIA GONZÁLEZ CRISTANCHO
292262018	2018-02-07	2018-02-21	2018-02-21	OSCAR JULIAN BLANCO MEDINA
292302018	2018-02-07	2018-02-21	2018-02-21	JUDI PEREZ
292362018	2018-02-07	2018-02-21	2018-02-21	DANIELA BARONA
305372018	2018-02-08	2018-02-22	2018-02-21	LEONARDO CASTRO
327372018	2018-02-12	2018-02-26	2018-02-23	LIDIA LOBATO GONZÁLEZ
338122018	2018-02-12	2018-02-26	2018-02-23	YAMILE BARRERO
342312018	2018-02-13	2018-02-23	2018-02-23	ANA MARÍA SALGADO RAMOS
363332018	2018-02-14	2018-02-28	2018-02-27	JANNY JADITH JALAL ESPITIA
368222018	2018-02-14	2018-02-27	2018-02-27	EVELYN LISCETH MERCHAN

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos  
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)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Número petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Nombre peticionario
378062018	2018-02-15	2018-02-27	2018-02-27	CESAR AUGUSTO VARGAS GUARIN
401802018	2018-02-19	2018-03-01	2018-03-01	ANGIE TATIANA FARFAN
430052018	2018-02-20	2018-03-06	2018-03-06	ANÓNIMO
442282018	2018-02-21	2018-03-07	2018-03-06	SOLANLLY LONDOÑO
458182018	2018-02-22	2018-03-06	2018-03-06	YULY MARCELA PINZON
458292018	2018-02-22	2018-03-06	2018-03-07	MARCELA GAITÁN FORERO
458532018	2018-02-22	2018-03-08	2018-03-08	DIANA VILLALOBOS RINCON
477102018	2018-02-26	2018-03-08	2018-03-08	ANA MARIA MORENO RAMIREZ
480822018	2018-02-26	2018-03-12	2018-03-09	JULIAN SALAMANCA CORTÉS
498012018	2018-02-27	2018-03-13	2018-03-13	ICELL
502512018	2018-02-27	2018-03-09	2018-03-06	RITA ELVIRA PINEDA VILLAMIZAR
503102018	2018-02-27	2018-03-09	2018-03-06	YAMILE GAITAN RODRIGUEZ
503242018	2018-02-27	2018-03-09	2018-03-09	JULIAN BORRERO

Proyectó: Ángela Mendoza – Contratista

Aprobó: Olga Liliana Pineda - 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.sdmuje.gov.co](http://www.sdmuje.gov.co)

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