



## INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS JULIO 2015

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 julio 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 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.*”, a continuación se detalla la cantidad de requerimientos y porcentaje de representación de acuerdo a su tipología para el mes de julio de 2015.

TIPO DE SOLICITUD		
Descripción	Cantidad	Participación Porcentual (%)
Solicitud de Información	36	60,0
Derecho de petición	18	30,0
Queja	2	3,3
Sugerencias	2	3,3
Consulta	2	3,3
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

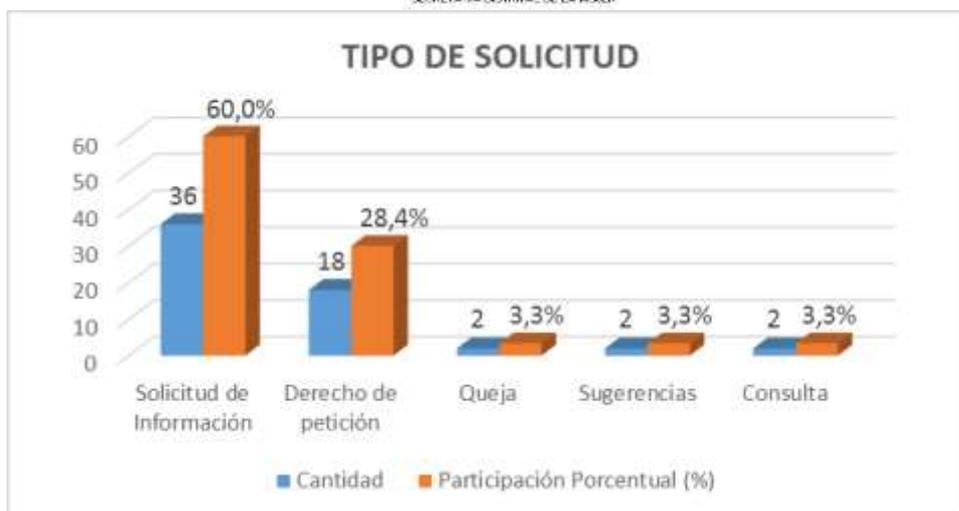
PBX 3169001

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

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

[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) y/o [contactenos@sdmujer.gov.co](mailto:contactenos@sdmujer.gov.co)

**BOGOTÁ**  
**HUANA**

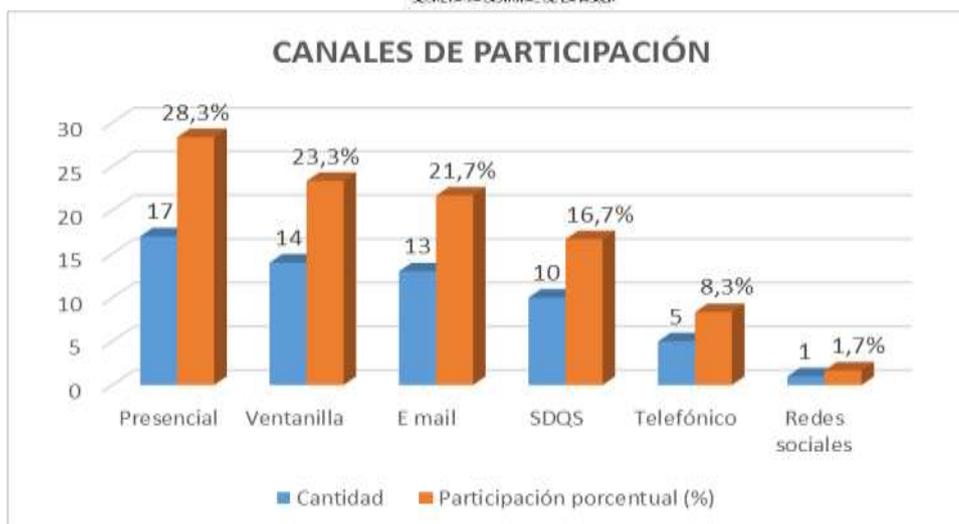


El tipo de requerimiento más representativo para el mes de Julio 2015, fue la Solicitud de información con el 60,0% (36) del total de los requerimientos recibidos a través de los canales de atención, los cuales corresponden a casos donde las mujeres que están siendo víctimas de violencia y solicitan asesoría de acuerdo a las funciones de la Entidad, seguido por el Derecho de petición con una participación del 28,4% (18) y Quejas con el 3,3% (2).

### 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:

<b>CANALES DE COMUNICACIÓN</b>		
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación porcentual (%)</b>
Presencial	17	28,3
Ventanilla	14	23,3
E mail	13	21,7
SDQS	10	16,7
Telefónico	5	8,3
Redes sociales	1	1,7
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

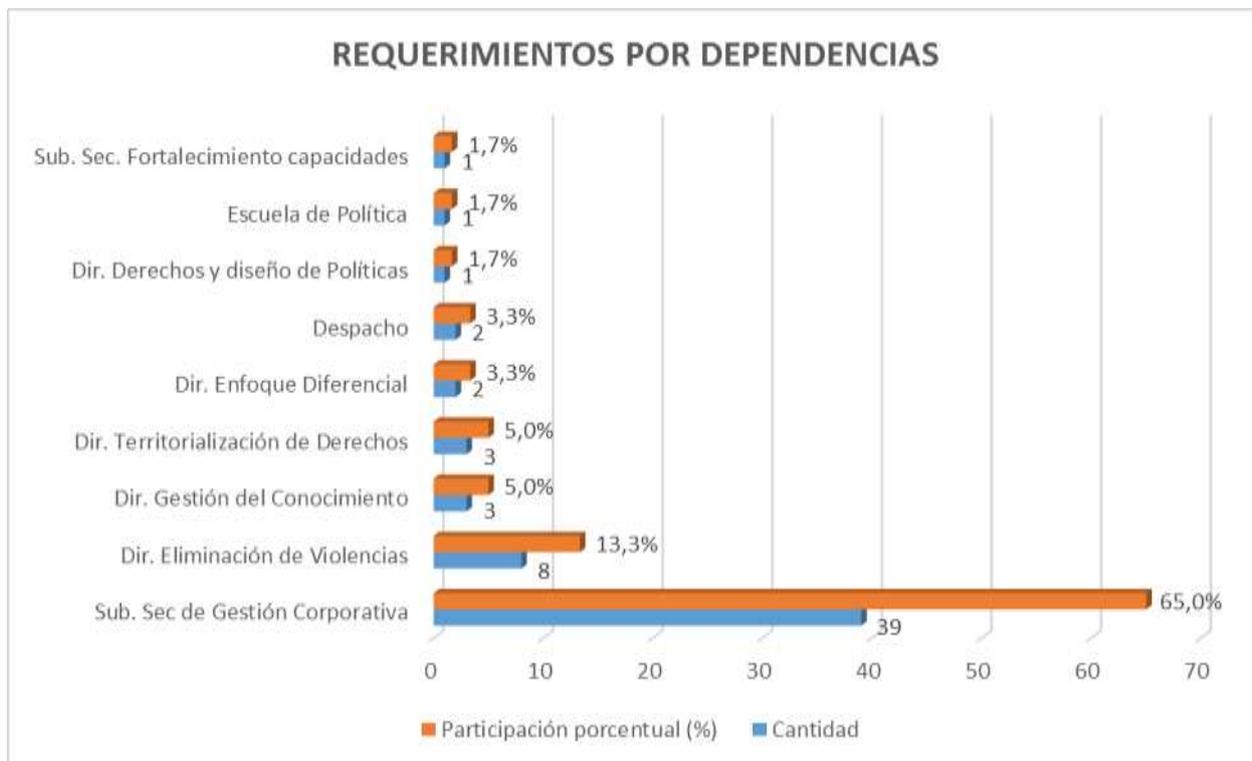


La gráfica nos permite observar que el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus requerimientos ante la Secretaría Distrital de la Mujer en el periodo evaluado fue presencial con una representación del 28,3% (17), seguido por Ventanilla con el 23,3% (14) y E-mail con una participación del 21,7% (13), Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con una participación del 16,7% (10) del total de requerimientos recibidos en 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 se realice el trámite y cierre respectivo 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 periodo evaluado.

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS		
Dependencia	Cantidad	Participación porcentual (%)
Sub. Sec de Gestión Corporativa	39	65,0
Dir. Eliminación de Violencias	8	13,3
Dir. Gestión del Conocimiento	3	5,0
Dir. Territorialización de Derechos	3	5,0
Dir. Enfoque Diferencial	2	3,3
Despacho	2	3,3
Dir. Derechos y diseño de Políticas	1	1,7
Escuela de Política	1	1,7
Sub. Sec. Fortalecimiento capacidades	1	1,7
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>



Las dependencias que recibieron mayor número de requerimientos durante el periodo evaluado son Subsecretaría de Gestión Corporativa a través del área de Atención a la Ciudadanía con una representación del 65,0% (39) del total de requerimientos recibidos, Dirección de Eliminación de Violencias con el 13,3% (8), seguido por Gestión del Conocimiento y Dir. de Territorialización con el 5% (3) de representación para el total de requerimientos recibidos.

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

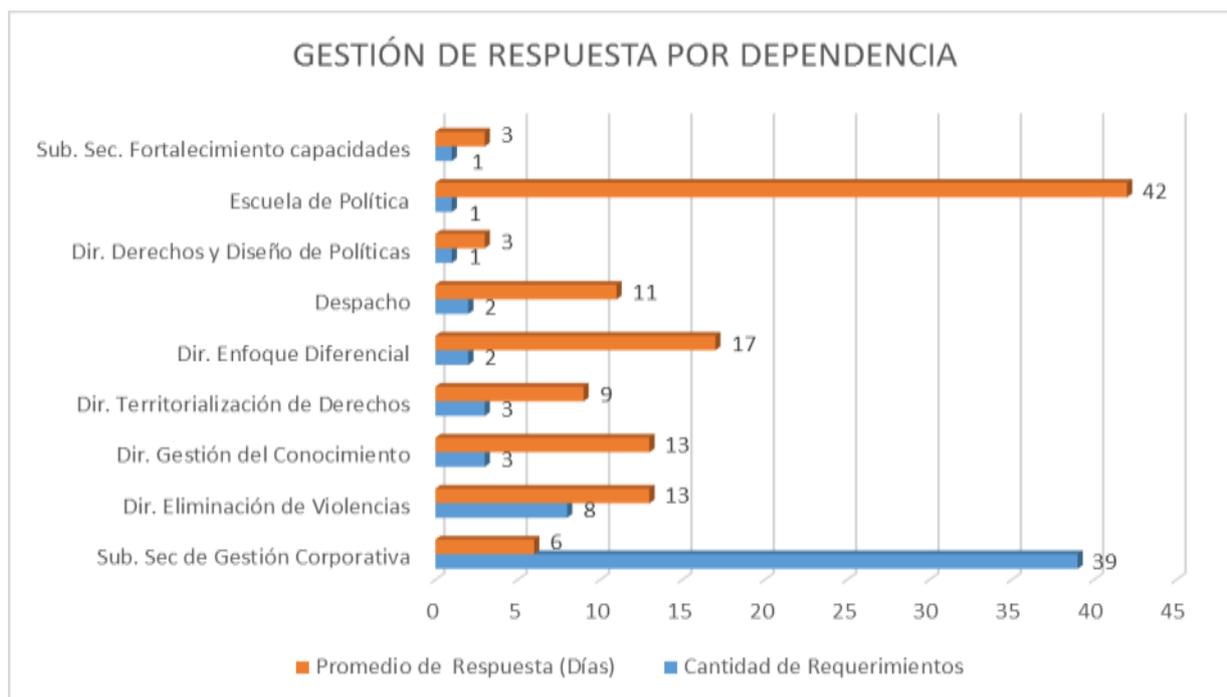
REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS						
Dependencia	Derecho de petición	Solicitud de Información	Queja	Sugerencias	Consulta	Total
Sub. Sec de Gestión Corporativa	6	29	1	2	1	39
Dir. Eliminación de Violencias	5	2	1			8
Dir. Gestión del Conocimiento	2				1	3
Dir. Territorialización de Derechos	2	1				3
Dir. Enfoque Diferencial	1	1				2
Despacho	1	1				2
Dir. Derechos y diseño de Políticas		1				1
Escuela de Política		1				1
Sub. Sec. Fortalecimiento capacidades	1					1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>60</b>

## 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 de Requerimientos	Promedio de Respuesta (Días)
Sub. Sec de Gestión Corporativa	39	6
Dir. Eliminación de Violencias	8	13
Dir. Gestión del Conocimiento	3	13
Dir. Territorialización de Derechos	3	9
Dir. Enfoque Diferencial	2	17
Despacho	2	11
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	1	3
Escuela de Política	1	42
Sub. Sec. Fortalecimiento capacidades	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>13</b>

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones que interpone la ciudadanía se encuentra en 13 días, lo que indica que la Entidad responde en los términos estipulados por la Ley; sin embargo se evidencia promedios de gestión de respuesta en algunas dependencias superiores a la normatividad vigente que pueden ser mejorados a fin de garantizar la oportunidad de respuesta a la ciudadanía.



Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

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:

[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) y/o [contactenos@sdmujer.gov.co](mailto:contactenos@sdmujer.gov.co)



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

**BOGOTÁ**  
**HU**  **ANA**