

INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS JULIO 2016

En cumplimiento del literal n) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 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 julio 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 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”*, se relaciona el registro de las quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, derechos de petición, felicitaciones, y consultas que ha recibido la Entidad durante el mes de julio de 2016.

TIPO DE PETICIÓN	TOTALES	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
CONSULTA	7	6%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	4	3%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	24	20%
FELICITACIÓN	2	2%
QUEJA	5	4%
RECLAMO	5	4%
SOLICITUD DE COPIA	1	1%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	25	21%
SUGERENCIA	47	39%
Total general	120	100%

Los requerimientos más representativos de acuerdo a su tipología para el período evaluado, son las sugerencias con el 39% (47), la solicitud de información con el 21% (25) y el derecho de petición de interés particular con el 20% (24) con temas relacionados con el funcionamiento de las Casas de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres. Finalmente, en el mes de julio, no se presentaron denuncia por actos de corrupción

SEGUIMIENTO

Para el mes de julio de 2016, ingresaron 120 solicitudes, de las cuales y de conformidad con el reporte generado por SDQS se evidencian las siguientes peticiones sin atención dentro de los términos de ley.

SDQS	Dependencia	Tipo Petición	Radicado	Fecha Respuesta	Fecha Vencimiento
1181782016	Sub. Fortalecimiento de Capacidades	Petición	1-2016-03423	22/08/2016	27/07/2016
1182012016	Dir. Enfoque Diferencial	Petición	1-2016-03451	SR	27/07/2016
1190992016	Dir. Gestión del Conocimiento	Petición	1-2016-03513	02/08/2016	28/07/2016
1231592016	Dir. Eliminación de Violencias	Solicitud de información	1-2016-03613	09/08/2016	28/07/2016
1243072016	Dir. Territorialización de Derechos	Solicitud de información	1-2016-03686	04/08/2016	02/08/2016
1268202016	Dir. Enfoque Diferencial	petición	1-2016-03706	SR	10/08/2016
1298082016	Dir. Talento Humano	Queja	1-2016-03796	19/08/2016	18/08/2016
1269012016	Dir. Enfoque Diferencial	Queja	1-2016-03711	SR	10/08/2016

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

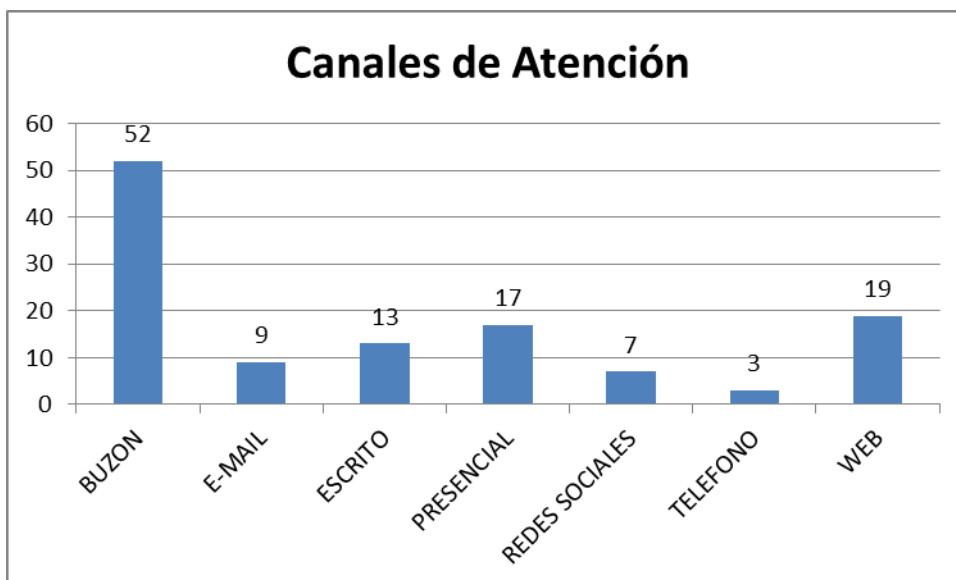
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

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

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	Participación Porcentual
BUZON	52	43%
E-MAIL	9	8%
ESCRITO	13	11%
PRESENCIAL	17	14%
REDES SOCIALES	7	6%
TELEFONO	3	3%
WEB	19	16%
Total general	120	100%



El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus requerimientos ante la Secretaría Distrital de la Mujer es el buzón de sugerencias con una representación del 43% (52), seguido por el canal web (sdqs) con una participación del 16% (19) y el presencial con un 14% (17) del total de requerimientos recibidos en el período evaluado.

La gran mayoría de las solicitudes recibidas por el canal buzón de sugerencias, tiene que ver con peticiones y sugerencias respecto de la continuidad de las funcionarias de la planta

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

temporal y de los servicios prestados en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres. Es de anotar que respecto a este canal, desde la sede principal de la Sdmujer se realizan desplazamientos a las Casas de Igualdad de Oportunidades que reportan PQRS en los buzones, lo cual hace que se dificulte esta labor.

TRASLADOS POR COMPETENCIA

Los radicados No. 1215012016 y No. 1215052016 fueron trasladados por competencia a, la Secretaría de Gobierno, toda vez que las solicitudes no trataban temas directamente relacionados con las funciones de la Entidad.

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA

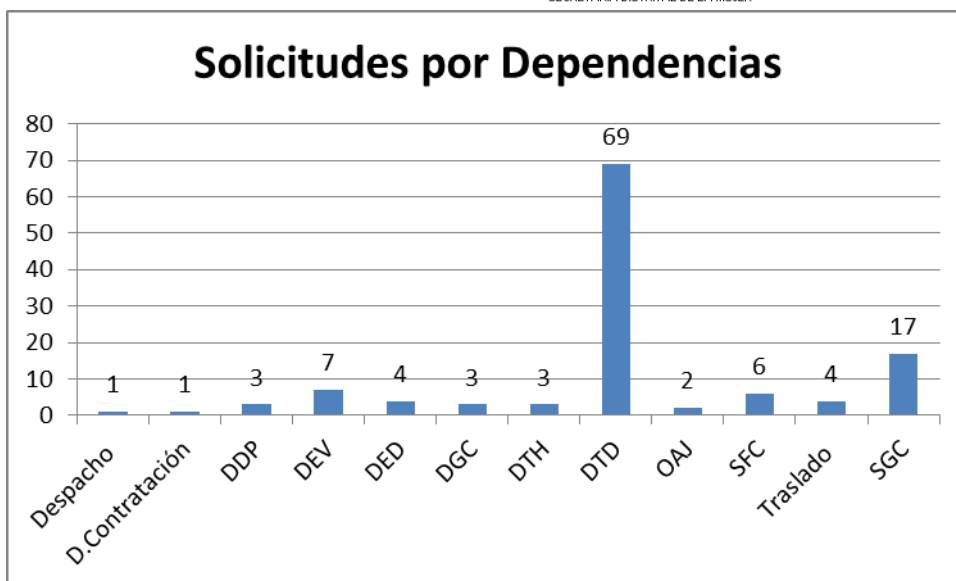
Dando alcance a la misionalidad de la Secretaría Distrital de la Mujer y con el fin de satisfacer las necesidades, requerimientos e inquietudes que manifieste la ciudadanía proporcionando una respuesta clara, oportuna y eficaz se remiten las peticiones a las diferentes dependencias de la Entidad para 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 julio de 2016.

Dependencia	Total PQRS	Participación Porcentual
Despacho	1	1%
Dirección de Contratación	1	1%
Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	3	3%
Dirección de Eliminación de Violencias	7	6%
Dirección de Enfoque Diferencial	4	3%
Dirección de Gestión del Conocimiento	3	3%
Dirección de Talento Humano	3	3%
Dirección de Territorialización de Derechos	69	58%
Oficina Asesora Jurídica	2	2%
Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	6	5%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	17	14%
Trasladado por no competencia	4	3%
Total general	120	100%



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 Dirección de Territorialización con una representación del 58% (69) en temas relacionados con la continuidad en el funcionamiento de las Casas de Igualdad y Oportunidades Para las Mujeres, la Subsecretaría de Gestión Corporativa con un 14% (17) atendiendo solicitudes relacionadas con información básica de la entidad y agenda de citas para asesoría jurídica y/o psicológica.

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 información, incluyendo nombre del peticionario, fecha de ingreso a la entidad, fecha de respuesta y fecha de vencimiento.

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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODAS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Item	Número petición SDQS	Nombre peticionario	Fecha Ingreso	Fecha Finalización	Fecha Vencimiento
1	1171452 016	JULIO ERNESTO MEJIA MERCADO	01/07/2016	18/07/2016	18/07/2016
2	1231592 016	NIBETH ADRIANA DUARTE CAMACHO	13/07/2016	09/08/2016	28/07/2016
3	1233892 016	MARIA MONICA MORAN CASTAÑEDA	14/07/2016	28/07/2016	29/07/2016
4	1242322 016	JENNYFER VANEGAS	15/07/2016	19/07/2016	01/08/2016
5	1243072 016	OLGA ESPERANZA DIAZ	15/07/2016	04/08/2016	02/08/2016
6	1243292 016	MARTA LUZ DEL CARMEN ARBOLEDA CANO	15/07/2016	25/07/2016	01/08/2016
7	1244512 016	RUBY METAUTE V	15/07/2016	15/07/2016 10:44	01/08/2016
8	1245462 016	KELIN JOHANA PULIDO MORALES	15/07/2016	15/07/2016 11:45	01/08/2016
9	1245912 016	ELIA ROSA RODRIGUEZ	15/07/2016	15/07/2016 13:26	01/08/2016
10	1246892 016	MILAGROS ORTEGA	15/07/2016	15/07/2016 13:33	01/08/2016

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

Item	Número petición SDQS	Nombre peticionario	Fecha Ingreso	Fecha Finalización	Fecha Vencimiento
11	1247042 016	DIANA PAOLA PANQUEVA ORTIZ	15/07/2016	15/07/2016 13:47	01/08/2016
12	1247162 016	SANDRA MILENA MORALES RAMOS	15/07/2016	15/07/2016 13:53	01/08/2016
13	1272152 016	GLADYS CUBILLOS ESPINEL	21/07/2016	21/07/2016 07:51	04/08/2016
14	1272582 016	LIGIA TAQUERA	21/07/2016	02/08/2016	04/08/2016
15	1274342 016	ARAMINTA ALARCON CHAPARRO	21/07/2016	21/07/2016 10:25	04/08/2016
16	1274622 016	LUZ CATALINA ROMERO RORIGUEZ	21/07/2016	21/07/2016 10:40	04/08/2016
17	1274812 016	MYRIAM DEL CARMEN HERRERA MADERO	21/07/2016	21/07/2016 10:51	04/08/2016
18	1275092 016	INGRID ANDREA OTERO MELO	21/07/2016	21/07/2016 14:22	04/08/2016
19	1283612 016	KATHERIN GISELLE TOVAR PAEZ	22/07/2016	22/07/2016 11:26	05/08/2016
20	1285402 016	YANINA CORTÉS CAMPILLAY	22/07/2016	03/08/2016	05/08/2016

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

Item	Número petición SDQS	Nombre peticionario	Fecha Ingreso	Fecha Finalización	Fecha Vencimiento
21	1285612 016	KATHERIN MENESES	22/07/2016	05/08/2016	05/08/2016
22	1302252 016	JENNY CONSTANZA ROZO MAHECHA	26/07/2016	09/08/2016	09/08/2016
23	1307222 016	FRANCISCO SOLANO	26/07/2016	05/08/2016	09/08/2016
24	1307292 016	SCARLETT GUILLEN	26/07/2016	26/07/2016	09/08/2016
25	1325852 016	MERY ROCIO TORRES SANCHEZ	28/07/2016	10/08/2016	11/08/2016

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