

INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS JULIO 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 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 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 julio de 2017.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

TIPOS DE PETICIÓN	TOTAL	Porcentaje de participación
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	42	45%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	27	29%
SUGERENCIA	11	12%
CONSULTA	5	5%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	3	3%
FELICITACIÓN	3	3%
RECLAMO	1	1%
QUEJA	1	1%
Total general	93	100%

El requerimiento más representativo de acuerdo a su tipología para el periodo evaluado, fue el derecho de petición con 42 requerimientos del total recibido, respecto de asesoría jurídica y psicológica, seguido por la Solicitud de Información con 27 requerimientos por temas de información de los servicios que ofrece la Entidad a la ciudadanía y sugerencia con 11 requerimientos sobre mejoramiento de ingreso a las casas, reubicación de la CIOM de Engativa, entre otras.

Finalmente, en el mes de julio de 2017, no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

SEGUIMIENTO

Para el mes de julio de 2017, ingresaron 93 solicitudes, de las cuales y de conformidad con el reporte generado por SDQS se evidencia que las peticiones han sido atendidas dentro de los términos de ley con excepción del radicado SDQS 1608372017 que presenta un presunto incumplimiento.

Numero petición	Dependencia	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Número radicado salida	Fecha radicado salida
160837201 7	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	18/07/2017	8/08/2017	2-2017-04147	11/08/2017

Semanalmente se realiza seguimiento del vencimiento de las PQRS, enviando desde el correo radicadosdqs@sdmujer.gov.co a las áreas un archivo que contiene la relación de las solicitudes pendientes de respuesta, con el fin de que sean atendidas dentro de los términos

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

de ley. Además se realiza seguimiento telefónico con las auxiliares de cada área y se verifica el cierre de la petición en el aplicativo de correspondencia de la entidad.

RESPUESTAS DE FONDO

Se realiza verificación aleatoria de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la SDMUJER, 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
1534782017	Dirección de Gestión del Conocimiento	2-20173526	Cumple
1641582017	Dirección de Talento Humano	2-2017-04001	Cumple
1686082017	Dirección Territorialización de Derechos	2-2017-04133	Cumple
1572822017	Dir. Eliminación de Violencias	2-2017-04032	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:

Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición	%
WEB	19	20%
PRESENCIAL	19	20%
ESCRITO	17	18%
E-MAIL	16	17%
BUZÓN	13	14%
REDES SOCIALES	7	8%

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

TELÉFONO	2	2%
Total general	93	100%

En el mes de julio de la presente anualidad ingresaron a la entidad 93 requerimientos, de los cuales 19 ingresaron por canal Web (SDQS) con una participación del 20% seguido por el canal presencial con una representación del 20% (19) y el canal escrito 17 con el 18%, los restantes requerimientos ingresaron por los demás canales de comunicación que tiene la Entidad a disposición de la ciudadanía.

Las PQRS presenciales se realizan en el punto de atención de la sede principal de la Entidad, son registradas en el SDQS.

Es de anotar que respecto al canal de buzones de sugerencias, desde la sede principal de la Sdmujer se realizan desplazamientos a las diferentes sedes de la entidad, que reportan PQRS en los buzones, lo cual hace que se dificulte esta labor.

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.

Entidad	Total
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	4
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1
SECRETARÍA DE SALUD	1
Total de Traslados por no competencia	7

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 2017.

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

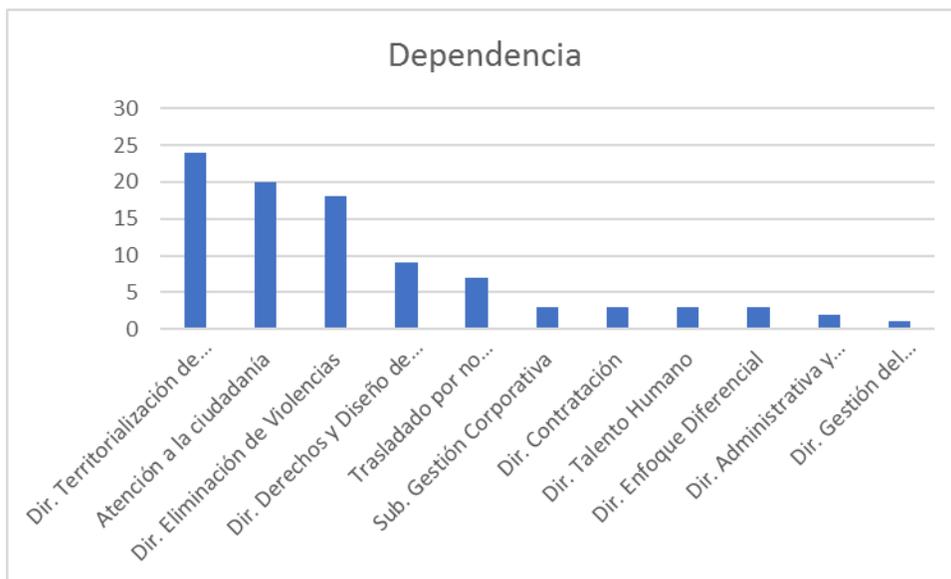
Presente su [Petición](#), [Queja](#), [Reclamo](#) o [Sugerencia](#) al correo electrónico:

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



Las dependencias que recibieron mayor número de requerimientos para el período evaluado son la Dirección de Territorialización con un 26% (24) en temas referentes a atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral, servicios prestados por la entidad, la Subsecretaría de Gestión Corporativa 25% (23) respecto de información básica los servicios prestados por la Entidad a la ciudadanía y agendamiento de citas para asesoría jurídica en las Casas de Igualdad, en su mayoría en atenciones presenciales, seguida por la y la Dirección de Eliminación de Violencias con una representación del 19% (18) en temas relacionados con violencias contra mujeres.

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

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



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

Se relacionan veintisiete (27) solicitudes de información, incluyendo número de petición, fecha de ingreso a la entidad, fecha de vencimiento, fecha de respuesta y nombre del peticionario.

Numero petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha Respuesta	Nombre peticionario
1466592017	4/07/2017	14/07/2017	11/07/2017	MARIANA PINTO
1481362017	5/07/2017	17/07/2017	12/07/2017	YEIMY ADRIANA CÁRDENAS
1483072017	5/07/2017	17/07/2017	13/07/2017	ANÓNIMO
1488502017	5/07/2017	17/07/2017	5/07/2017	LINDA YOHANA CABEZAS
1490242017	6/07/2017	18/07/2017	13/07/2017	MONICA JOHANNA ORTIZ
1492832017	6/07/2017	18/07/2017	13/07/2017	ELIANA FIGUERA RENGIFO
1534782017	11/07/2017	24/07/2017	21/07/2017	RODRIGO CORREA MUÑOZ
1572422017	14/07/2017	27/07/2017	14/07/2017	FERNEY RAMIREZ OLIVA
1572822017	14/07/2017	31/07/2017	31/07/2017	RODY MACHADO
1575732017	14/07/2017	2/08/2017	31/07/2017	PAOLA DORIA RIVERA
1593122017	17/07/2017	28/07/2017	17/07/2017	CATALINA TORO FAJARDO
1599502017	18/07/2017	31/07/2017	18/07/2017	GLORIA INES SANCHEZ
1603512017	18/07/2017	31/07/2017	18/07/2017	HEIDY RODRÍGUEZ
1604962017	18/07/2017	31/07/2017	18/07/2017	DIANA CAROLINA VELA FINO
1614152017	19/07/2017	1/08/2017	19/07/2017	MARIA NANCY SUAREZ CORREA
1615752017	19/07/2017	1/08/2017	31/07/2017	CRISTINA DÍAZ
1640232017	24/07/2017	3/08/2017	24/07/2017	LIGUIA BOTIA DE FIGUEROA
1641032017	24/07/2017	3/08/2017	3/08/2017	GLADIS PACHON
1641582017	24/07/2017	3/08/2017	27/07/2017	KENLLY GIRARDO
1654582017	25/07/2017	4/08/2017	25/07/2017	NATHALIA MEZA FERNANDEZ
1656902017	25/07/2017	4/08/2017	25/07/2017	GLORIA AIDE POSSE PINEDA
1657612017	25/07/2017	4/08/2017	25/07/2017	MAGDA LILIANA RAMIREZ MUNERA
1668982017	26/07/2017	8/08/2017	26/07/2017	LUZ HELENA BEDOYA PALACIOS
1681172017	27/07/2017	9/08/2017	3/08/2017	ALEJANDRA MARTINEZ
1686082017	27/07/2017	10/08/2017	10/08/2017	YINA VIVIANA PARRA BORDA
1711622017	31/07/2017	11/08/2017	31/07/2017	ANYI MERIETH AGUIRRE BUSTOS
1712152017	31/07/2017	11/08/2017	31/07/2017	UISA FERNANDA CORTES RIAÑO

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

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](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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODAS

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER