



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS JUNIO 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 junio 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 junio de 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

ul

3



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Tipo de Petición	Cantidad	Participación porcentual
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	140	47%
SUGERENCIA	98	33%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	32	11%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	8	3%
RECLAMO	8	3%
QUEJA	7	2%
CONSULTA	2	1%
FELICITACIÓN	2	1%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0%
Total general	298	100%

Los requerimientos más representativos de acuerdo a su tipología para el período evaluado, son el derecho de petición de interés particular con el 47% (140) con temas relacionados a inclusión en programas de violencia contra la mujer víctima del conflicto armado, seguido por la tipología sugerencia con el 33% (98) relacionadas con los cursos que se ofrecen en las casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, solicitud de información 11% (32).

Finalmente, en el mes de junio se presentó una denuncia por actos de corrupción, la cual fue trasladada a la profesional de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, que ejerce funciones disciplinarias para que evalúe y proyecte la decisión que en derecho corresponda.

SEGUIMIENTO

Para el mes de junio de 2016, ingresaron 298 solicitudes, las cuales se encuentran en su totalidad finalizadas. De conformidad con el reporte generado por SDQS se evidencia una solicitud sin respuesta definitiva.

Radicado SDOS	Radicado Correspondencia	FECHA INGRESO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	Dependencia
976122016	1-2016-02635	2016-06-07	2016-07-18	SR	Enfoque diferencial

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

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODAS

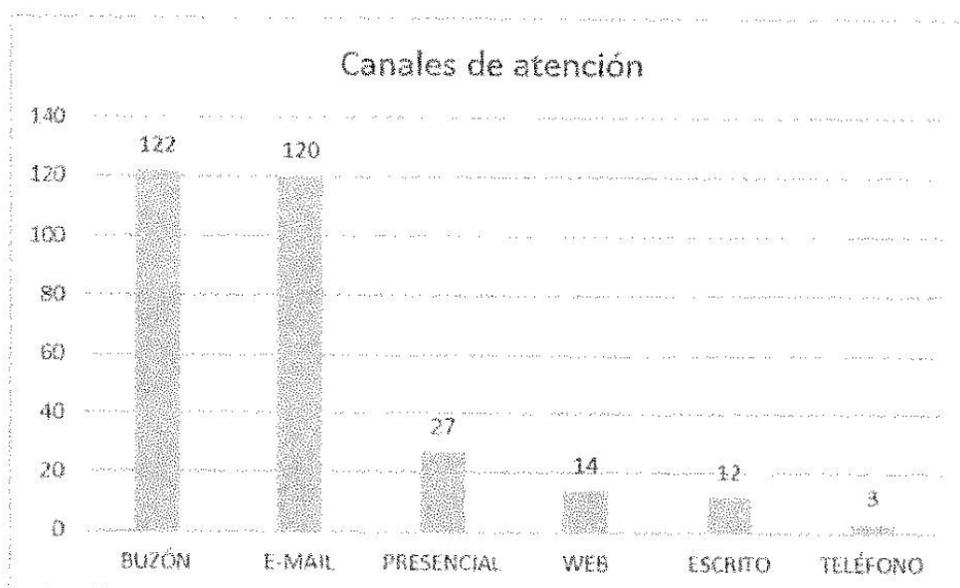
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
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 de atención	Total general	Participación Porcentual
BUZÓN	122	41%
E-MAIL	120	40%
PRESENCIAL	27	9%
WEB	14	5%
ESCRITO	12	4%
TELÉFONO	3	1%
Total general	298	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 41% (122), seguido por el canal e-mail con una participación del 40% (120) y el presencial con un 9% (27) 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 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 veinte (20) Casas de Igualdad de Oportunidades que reportan PQRS en los buzones, lo cual hace que se dificulte esta labor.

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

TRASLADOS POR COMPETENCIA

El radicado N° 984442016 fue trasladado por competencia a Transmilenio, toda vez que la solicitud no trataba 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 junio de 2016.

Dependencias	Total PQRS	Participación Porcentual
Dir. Gestión del Conocimiento	78	26%
Despacho	71	24%
Dirección de Eliminación de Violencias	54	18%
Dirección de Territorialización de Derechos	49	16%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	35	12%
Dirección de Talento Humano	4	1%
Dirección de Enfoque Diferencial	2	1%
Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	2	1%
Oficina Asesora de Planeación	1	0%
Oficina Asesora Jurídica	1	0%
Traslado por competencia a otra entidad	1	0%
Total general	298	100%

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.

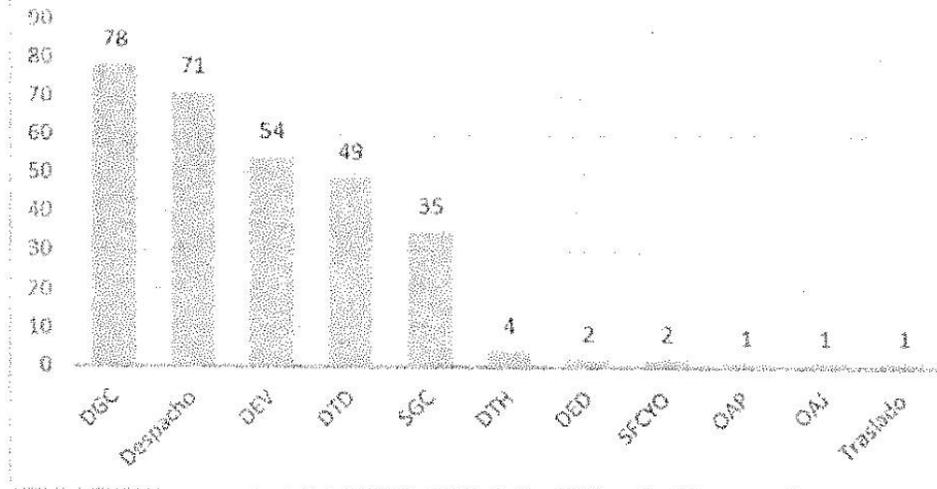
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODAS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Solicitudes por Dependencia



Las dependencias que recibieron mayor número de requerimientos para el período evaluado son la Dirección de Gestión del Conocimiento con una representación del 26% (78) en temas relacionados con los cursos ofertados en los centros de inclusión digital, Despacho con un 24% (71) solicitudes relacionadas con inclusión en programas de violencia contra la mujer víctima del conflicto armado, la Dirección de Eliminación de Violencias con un 18% (54) atención en temas de violencias contra las mujeres, la Dirección de Territorialización con un 16% (49) solicitudes relacionadas con la continuidad de las Casas de Igualdad y Oportunidades, la Subsecretaría de Gestión Corporativa con un 12% (35) atendiendo solicitudes sobre 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 del área de Atención a la Ciudadanía de la Subsecretaría Corporativa, recibe 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 treinta y un (31) 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

col

3



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Item	Nombre peticionario	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha finalización	Fecha vencimiento
1	GLORIA STELLA ROJAS CASTILLO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	01/06/2016	01/06/2016 8:12	14/06/2016
2	MERY ELID HIO IBAGON	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	01/06/2016	01/06/2016 11:02	14/06/2016
3	YAQUELINE VANEGAS SANCHEZ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	01/06/2016	01/06/2016 12:04	14/06/2016
4	DIANA CAROLINA FLORES FLORES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	02/06/2016	02/06/2016 10:44	15/06/2016
5	MARILYN AVENDAÑO GARCIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	02/06/2016	02/06/2016 12:01	15/06/2016
6	FOR NELLY MONRROY MURCIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	03/06/2016	03/06/2016 9:45	16/06/2016
7	DIANA PRIETO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	03/06/2016	03/06/2016 11:25	07/06/2016
8	ANA LEONOR ALVARINO BORRERO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	03/06/2016	07/06/2016 10:28	07/06/2016
9	ALEJANDRA SEGURA TENJICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	07/06/2016	17/06/2016 9:00	17/06/2016
10	FLOR ALBA ROMERO SANTOS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	08/06/2016	08/06/2016 9:07	20/06/2016
11	MANYELY DEL PILAR CARREÑO PLAZAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	08/06/2016	08/06/2016 9:29	20/06/2016
12	MERLY CABRERA SUAREZ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	08/06/2016	08/06/2016 11:04	20/06/2016
13	ROSA HELENA FUENTES PARRA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	08/06/2016	08/06/2016 11:39	20/06/2016
14	MONICA GARCIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	08/06/2016	08/06/2016 11:40	20/06/2016
15	JESICA AEJANDRA BUENO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	08/06/2016	08/06/2016 12:01	20/06/2016
16	DAYAN MENDOZA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	09/06/2016	09/06/2016 11:55	21/06/2016

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

17	MÓNICA MARCELA NIÑO DIAZ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	09/06/2016	20/06/2016 15:02	21/06/2016
18	NIDIA JAZMIN GUERRERO SILVA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	09/06/2016	09/06/2016 15:45	21/06/2016
19	KATTERING TORRES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10/06/2016	10/06/2016 14:53	22/06/2016
20	VANESA ZARATE	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10/06/2016	23/06/2016 14:51	22/06/2016
21	DIANA CRISTINA ORREGO VELEZCO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	13/06/2016	13/06/2016 10:17	23/06/2016
22	ANA GONZALEZ CORDERO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	13/06/2016	13/06/2016 15:33	14/06/2016
23	LUZ EVELIA ARIZA VARGAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	16/06/2016	16/06/2016 11:53	28/06/2016
24	LUZ ESTELA JIMENEZ POVEDA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	17/06/2016	17/06/2016 14:00	29/06/2016
25	LUIS CARLOS DIAZ CEBALLOS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	20/06/2016	20/06/2016 9:27	30/06/2016
26	MARIANA TINJACA ARDILA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	20/06/2016	20/06/2016 13:16	21/06/2016
27	OLGA LILIANA HERNANDEZ GORDILLO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	21/06/2016	21/06/2016 15:55	01/07/2016
28	LUZ MERCEDES HINCAPIE BETANCOURT	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	22/06/2016	22/06/2016 11:44	23/06/2016
29	DIANA MORENO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	22/06/2016	22/06/2016 13:28	23/06/2016
30	LUISA FERNANDA AVILA PEREZ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	22/06/2016	23/06/2016 13:55	05/07/2016
31	YOLIMA CHARRY GUEVARA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	24/06/2016	24/06/2016 15:10	07/07/2016

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODAS

