

INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS JUNIO 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 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 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 junio 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

Tipo de Solicitud	Total	Porcentaje de Participación
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	50	37%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	41	31%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	14	10%
SUGERENCIA	13	10%
CONSULTA	5	4%
RECLAMO	5	4%
QUEJA	4	3%
FELICITACIÓN	2	1%

El requerimiento más representativo de acuerdo a su tipología para el periodo evaluado, fue el derecho de petición con 64 requerimientos del total recibido, respecto de asesoría jurídica y psicológica, seguido por la Solicitud de Información con 41 requerimientos por temas de información de los servicios que ofrece la Entidad a la ciudadanía y sugerencia con 13 requerimientos sobre mejoramiento de ingreso a las casas, reubicación de la CIOM de Engativa, entre otras.

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

SEGUIMIENTO

Para el mes de junio de 2017, ingresaron 134 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 excepto la que adelante se señala:

SDQS	Dependencia
1273702017	Dir. Derechos y Diseño de Políticas

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 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

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:queja@sdmujer.gov.co), [Reclamo](mailto:reclamo@sdmujer.gov.co) o [Sugerencia](mailto:sugerencia@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

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
1190202017	Dir. Enfoque Diferencial Dir. Territorialización de Derechos Dir. Eliminación de Violencias Dir. Gestión del Conocimiento	2-2017-02900	Cumple
1241762017	Dir. Territorialización de Derechos	2-2017-3082	Cumple
1251302017	Dir. Eliminación de Violencias	2-2017-3173	Cumple
1416632017	Subs. Gestión Corporativa	2-2017-3209 2-2017-3210	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:

Canales	Total	Porcentaje de Participación
WEB	36	27%
PRESENCIAL	34	25%
E-MAIL	27	20%
ESCRITO	16	12%
BUZON	13	10%
TELEFONO	6	4%
REDES SOCIALES	2	1%
Total general	134	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

En el mes de junio de la presente anualidad ingresaron a la entidad 134 requerimientos, de los cuales 36 ingresaron por canal Web (SDQS) con una participación del 27% seguido por el canal presencial con una representación del 25% (34) y Correo Electrónico con 20% (27), los restantes 37 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 e informada la atención realizada por el sistema a la Ciudadanía.

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
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	8
SECRETARÍA GENERAL	2
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	2
ENTIDAD NACIONAL	1
POLICÍA METROPOLITANA	1
Total de traslados por no competencia	14

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 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:

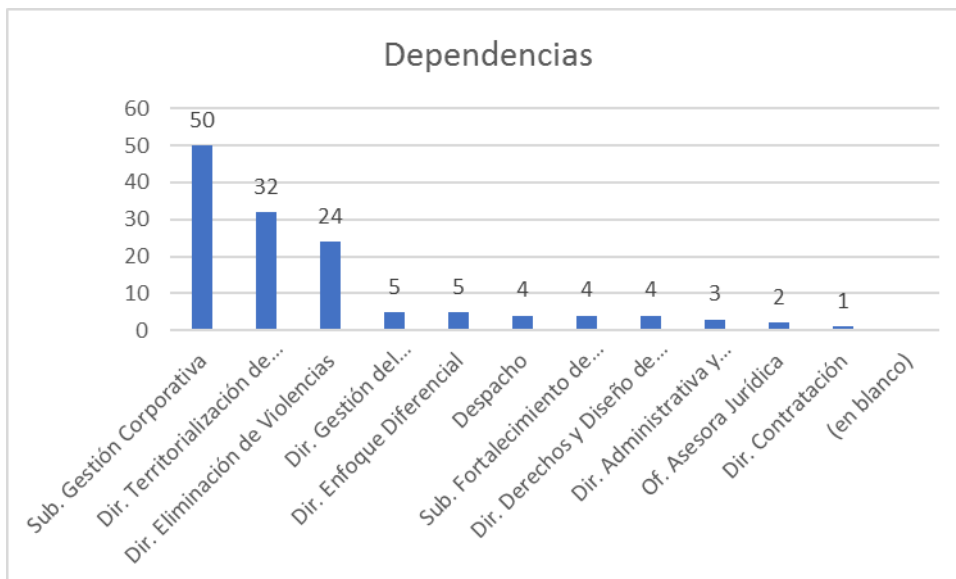
atencionciudadania@sdmujer.gov.co y/o contactenos@sdmujer.gov.co





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 Subsecretaría de Gestión Corporativa 37% (50) 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 Dirección de Territorialización con un 24% (32) en temas referentes a atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral, servicios prestados por la entidad y la Dirección de Eliminación de Violencias con una representación del 18% (24) 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

Se relacionan cuarenta y un (41) solicitudes de información, incluyendo número de petición, fecha de ingreso a la entidad, fecha de vencimiento, fecha de respuesta y nombre del peticionario.

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

Numero petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha Respuesta	Nombre peticionario
1191842017	1/06/2017	12/06/2017	1/06/2017	ANÓNIMO
1191932017	1/06/2017	12/06/2017	1/06/2017	ANÓNIMO
1194162017	1/06/2017	12/06/2017	2/06/2017	GINA PAOLA CONTRERAS MENDOZA
1197412017	1/06/2017	12/06/2017	2/06/2017	IVONNE MARCELA FONSECA FORERO
1202652017	2/06/2017	22/06/2017	2/06/2017	DIANA PATRICIA VARGAS
1202992017	2/06/2017	22/06/2017	2/06/2017	MARIA CLAUDIA LOPEZ TELLO
1203652017	2/06/2017	22/06/2017	2/06/2017	LUZ MARINA URREGO MALAGON
1207772017	2/06/2017	22/06/2017	2/06/2017	MARIA EUGENIA QUILINDO IQUINA
1232082017	6/06/2017	16/06/2017	6/06/2017	NOHORA PATRICIA ROMERO
1235312017	6/06/2017	16/06/2017	6/06/2017	MARIA DEL PILAR JARAMILLO GUTIERREZ
1235462017	6/06/2017	16/06/2017	6/06/2017	ANÓNIMO
1235652017	6/06/2017	16/06/2017	6/06/2017	ANÓNIMO
1241762017	6/06/2017	16/06/2017	21/06/2017	DENNIS LISSETE MORALES ARIAS
1245312017	7/06/2017	20/06/2017	15/06/2017	GINA PAOLA BERNAL SILVA
1251302017	7/06/2017	20/06/2017	27/06/2017	ANÓNIMO
1252062017	7/06/2017	20/06/2017	7/06/2017	MARIA CAMILA MEJIA
1255782017	8/06/2017	21/06/2017	8/06/2017	SIRLELLI BEDOYA GONZALEZ
1256222017	8/06/2017	21/06/2017	8/06/2017	JEIMY ANDREA MARTIN
1258972017	8/06/2017	21/06/2017	8/06/2017	CLARETH TORRES PATIÑO
1259182017	8/06/2017	21/06/2017	8/06/2017	YEISON HERNANDO RUIZ MERCHAN
1271622017	9/06/2017	22/06/2017	9/06/2017	LEIDY GISETH PEREZ ALONSO
1272112017	9/06/2017	22/06/2017	27/06/2017	LUZ DANIELA RESTREPO HERREÑO
1273702017	9/06/2017	22/06/2017	30/06/2017	ANDREA MURILLO
1277152017	9/06/2017	22/06/2017	9/06/2017	NIDIA VARGAS
1283322017	12/06/2017	23/06/2017	22/06/2017	ZURLEI CASSIANI
1283842017	12/06/2017	23/06/2017	22/06/2017	RAIGOSA GARCIA
1286842017	12/06/2017	23/06/2017	12/06/2017	JULIANA BLANCO
1287272017	12/06/2017	23/06/2017	12/06/2017	MARISELA MARTINEZ AMADO
1292572017	12/06/2017	23/06/2017	12/06/2017	AMANDA CARVAJAL
1295892017	13/06/2017	27/06/2017	20/06/2017	MAFE CASALLAS
1300052017	13/06/2017	27/06/2017	27/06/2017	LUISA FERNANDA MUNOZ DOMINGUEZ
1311032017	14/06/2017	28/06/2017	22/06/2017	ELBA RAQUEL PORTILLA RUIZ
1315702017	14/06/2017	28/06/2017	14/06/2017	MARIA NELLY PEÑA
1322282017	15/06/2017	4/07/2017	16/06/2017	YIHOVANA MARCELA ALVARADO SECHAGUA

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

Numero petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha Respuesta	Nombre peticionario
1325612017	15/06/2017	4/07/2017	30/06/2017	DIANA LEMOS
1326452017	15/06/2017	4/07/2017	16/06/2017	DORA PATRICIA PIERNAGORDA CRUZ
1342312017	16/06/2017	4/07/2017	20/06/2017	JOHANA ANDREA VEGA ESPINOSA
1398792017	23/06/2017	8/08/2017	30/06/2017	DIRECCION SECCIONAL DE FISCALIAS DE BOGOTÁ
1425902017	28/06/2017	11/07/2017	6/07/2017	YEFER YESID VEGAZ BOBADILLA
1426742017	28/06/2017	11/07/2017	28/06/2017	JOSE ALFREDO PEÑA ARENAS
1429232017	28/06/2017	11/07/2017	30/06/2017	ANÓNIMO

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