

INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS JUNIO DE 2018

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 recepcionan 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.

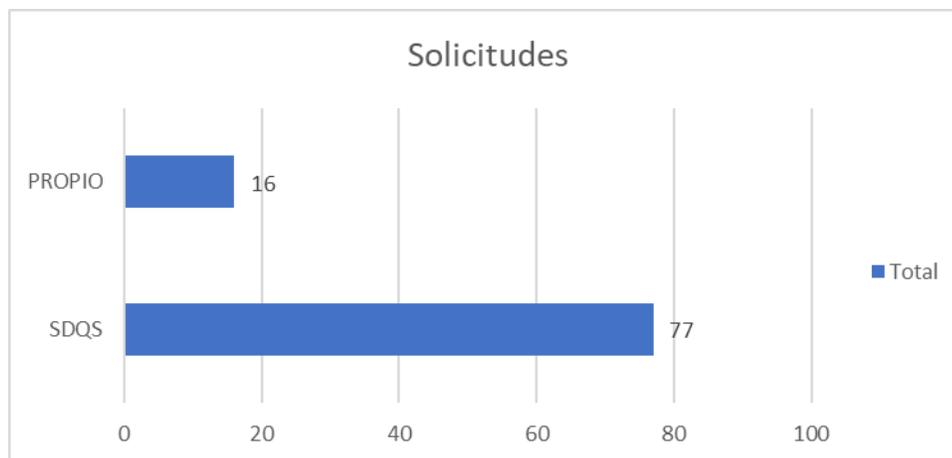
TOTAL SOLICITUDES

De acuerdo con las cifras reportadas por la entidad se registró un total de 93 peticiones, y se observa que 77 de los requerimientos, que corresponden al 83%, están registrados en el aplicativo SDQS, y 16 solicitudes que corresponden al 17% restante, se encuentran registradas en sistema propio de la entidad. Esto teniendo en cuenta que para el período evaluado se generaron múltiples inconvenientes en el proceso de implementación y ajuste del nuevo sistema “Bogotá te escucha”, por cuanto no fue posible registrar en el sistema las PQRS que se relacionaron como sistema propio.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



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 y consultas que ha recibido la Entidad durante el mes de junio de 2018.

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL
Solicitud de acceso a la información	39
Derecho de petición de interés particular	17
Sugerencia	7
Reclamo	7
Queja	7
Consulta	6
Solicitud de copia	5
Felicitación	3
Derecho de petición de interés general	2
Total general	93

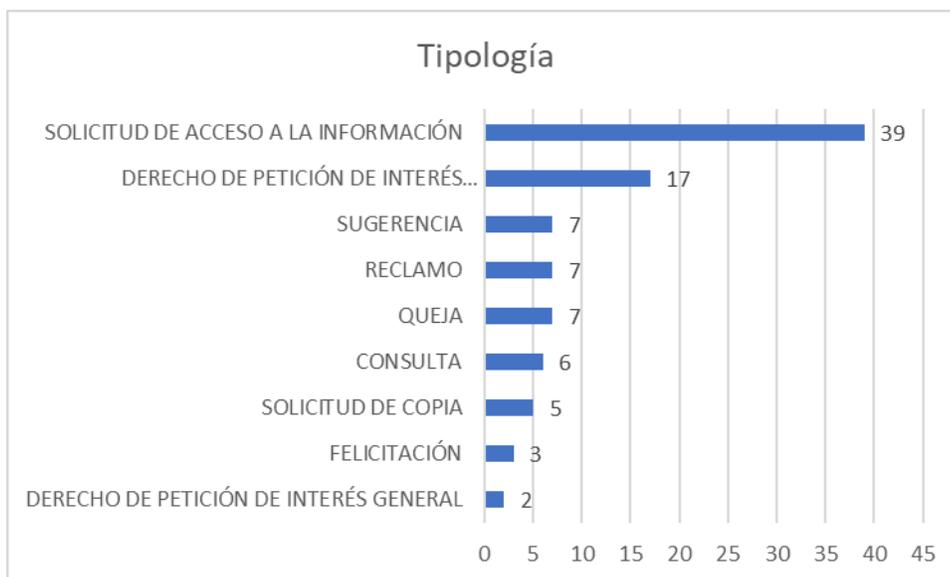
Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
Código Postal 111071
PBX 3169001
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



El requerimiento más representativo de acuerdo a la tipología para el período evaluado fue el de solicitud de información con 39 requerimientos donde los subtemas más reiterados son Atención en Violencias y Casas Refugio y Cursos Brindados en Casas de Igualdad, seguido por el Derecho de Petición de Interés Particular con 17 requerimientos del total recibido, en su mayoría respecto de los siguientes subtemas: Atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral, Información básica de la entidad y puntos de atención, Administración talento humano o contratación, entre otros. Posteriormente se encuentran las sugerencias con 7 requerimientos, respecto de los subtemas Cursos Brindados en Casas de Igualdad e Información Básica de la Entidad y Puntos de Atención, respecto de las demás tipificaciones esto es: reclamos, quejas, consultas y en su orden solicitudes de copia, felicitaciones y Derechos de Petición de Interés General. Los subtemas más consultados fueron Atención en Violencias y Casas Refugio y Cursos Brindados en las Casas de Igualdad.

Finalmente, de conformidad con la información reportada por la profesional encargada de tramitar los asuntos disciplinarios en el mes de junio de 2018 y de la revisión de los registros del SDQS, no se presentaron denuncias por actos de corrupción en contra de la entidad.

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
Código Postal 111071
PBX 3169001
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

SEGUIMIENTO

Para el mes de junio de 2018, ingresaron 93 solicitudes, de las cuáles y de conformidad con el reporte generado por SDQS se evidencia que en su totalidad han sido atendidas dentro de los términos estipulados por la ley.

RESPUESTAS DE FONDO

Se realiza verificación aleatoria de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Secretaría, 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	RADICADO INTERNO	DEPENDENCIA	RADICADO RESPUESTA	RESOPUESTA DE FONDO
1462782018	2-2018-003228	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2018-002678	Cumple
1539742018	2-2018-003218	Dirección de Talento Humano	1-2018-002948	Cumple
1545932018	2-2018-003343	Dirección de Talento Humano	1-2018-002938	Cumple
1594472018	2-2018-003508	Dirección de Territorialización	1-2018-002969	Cumple
1636432018	2-2018-003540	Dirección de Territorialización	1-2018-003048	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:

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
Código Postal 111071
PBX 3169001
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

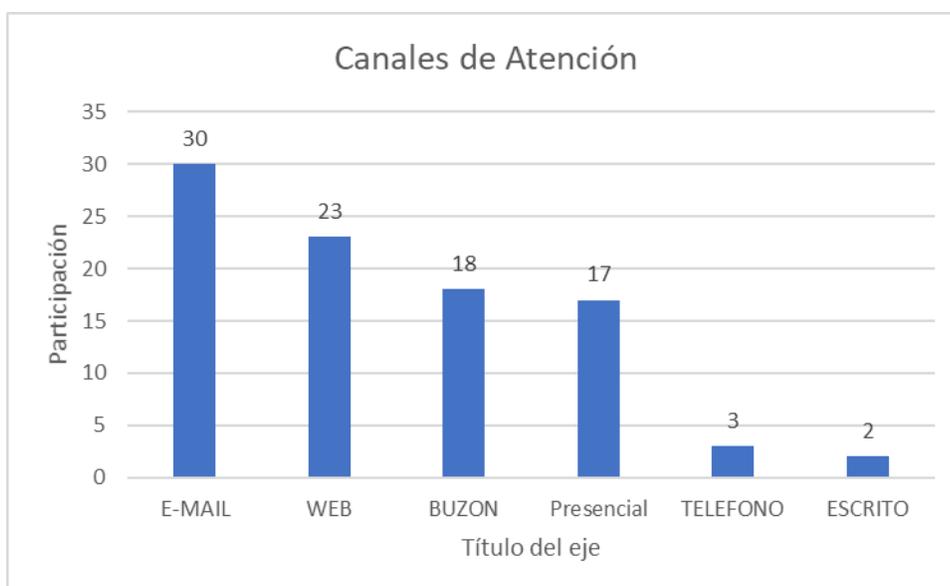




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

CANALES	TOTAL	%
E-mail	30	32%
Web	23	25%
Buzón	18	19%
Presencial	17	18%
Teléfono	3	2%
Escrito	2	3%
Total general	93	100%



En el mes de junio de la presente anualidad ingresaron a la entidad 93 requerimientos, de los cuales 30 ingresaron por canal correo electrónico con una participación del 32% siendo el canal más utilizado por la ciudadanía, seguido por el canal WEB con 23 requerimientos con una representación del 25% este canal hace referencia al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha”, posteriormente el canal Buzón de Sugerencias con 18 requerimientos representados en el 19% y corresponde a las PQRS depositadas por las personas que asisten a nuestras Casas de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres, así como en las Casas Refugio y en Casa de Todas y los restantes 22 requerimientos ingresaron por los demás canales de comunicación que tiene la Entidad a disposición de la ciudadanía.

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
Código Postal 111071
PBX 3169001
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



Las atenciones presenciales que se realizan en el punto de atención de la sede principal de la Entidad que se relacionan directamente con prestación de servicios ofertados por la entidad no se registran en el Sistema SDQS, sin embargo, se registran en una base propia para evidenciar la prestación de este servicio.

En sede central las solicitudes presenciales de prestación de servicios jurídicos o psicológicos por parte de la ciudadanía son atendidas de manera directa por las áreas misionales que los prestan de acuerdo con el procedimiento vigente.

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 Planeación	2	25%
Entidad Nacional	1	13%
Secretaría de Integración Social	1	13%
Secretaría de Desarrollo Económico	1	13%
Secretaria de Gobierno	1	13%
Secretaria de Hacienda	1	13%
Secretaria de Integración Social	1	13%
Total general	8	100%

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 Secretaría Distrital de la Mujer con la respectiva participación porcentual en el mes de junio de 2018.

DEPENDENCIAS	TOTAL	%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	31	33%
Dirección de Territorialización de Derechos	25	27%
Dirección Eliminación de Violencias	15	16%
Dirección Derechos y Diseño de Políticas	5	5%
Dirección Gestión del Conocimiento	5	5%
Dirección Talento Humano	3	3%
Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	3	3%
Oficina Asesora de Planeación	2	2%
Oficina de Comunicaciones	2	2%
Dirección Administrativa y Financiera	1	1%
Dirección Enfoque Diferencial	1	1%
TOTAL GENERAL	93	100%

Las dependencias que recibieron mayor número de requerimientos para el período evaluado son las Subsecretaría de Gestión Corporativa en temas básicos y generales de la entidad y efectuando traslados por competencias de las PQRS radicadas que no corresponden a las funciones propias de la entidad, además se tienen en cuenta las solicitudes que se recibieron de forma presencial, y que se atendieron desde Atención a la Ciudadanía, estos con una participación del 33% (31). Posteriormente la Dirección de Territorialización de Derechos y Oportunidades para las Mujeres con un 27% (25), en temas relacionados con la atención psicológica y jurídica ofertada por la entidad, y finalmente la Dirección de Eliminación de Violencias en temas relacionados con la atención de violencias hacia las mujeres, con un 16% (15). Las demás áreas recibieron PQRS de manera proporcional y sin mayor énfasis en temas específicos.

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 treinta y nueve (39) solicitudes de acceso a la información, incluyendo número de petición, fecha de ingreso a la entidad, fecha de vencimiento, fecha de respuesta o finalización y nombre del peticionario, señalando que todas las solicitudes de información fueron atendidas en los términos establecidos por la ley.

NUMERO PETICIÓN	FECHA INGRESO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA FINALIZACIÓN	NOMBRE PETICIONARIO
12018	29/06/2018	29/06/2018	29/06/2018	Lina Alexandra Beltrán
22018	29/06/2018	29/06/2018	29/06/2018	Aura Nelly Díaz
32018	29/06/2018	29/06/2018	29/06/2018	Andrea del Pilar Potache Platero
42018	29/06/2018	29/06/2018	29/06/2018	Isabel Cristina Calle
52018	27/06/2018	27/06/2018	27/06/2018	Natali Quintana Rivero
62018	25/06/2018	25/06/2018	25/06/2018	Aurora López
72018	25/06/2018	25/06/2018	25/06/2018	Silvia Granados
82018	22/06/2018	22/06/2018	22/06/2018	Astrid Tovar Rodríguez
92018	22/06/2018	22/06/2018	22/06/2018	Viviana Caballero
102018	22/06/2018	22/06/2018	22/06/2018	Luz Marina Díaz Díaz
112018	21/06/2018	21/06/2018	21/06/2018	Dora Patricia Ardila Osorio
122018	20/06/2018	20/06/2018	20/06/2018	Vanessa Deakin
132018	19/06/2018	19/06/2018	19/06/2018	Dora Esther Sánchez Pico
142018	15/06/2018	15/06/2018	15/06/2018	Sandra Yohanna Torres Villareal
152018	7/06/2018	7/06/2018	7/06/2018	Jeniffer Paola Barrera Ladino
162018	1/06/2018	1/06/2018	1/06/2018	Luz Darí Rincón Viuda de Galvis
1522152018	15/06/2018	27/06/2018	22/06/2018	Edna Soraya Castro
1523072018	15/06/2018	27/06/2018	22/06/2018	Gloria Esperanza Molina Buitrago
1524072018	15/06/2018	27/06/2018	26/06/2018	Rosa María Velandia



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

NUMERO PETICIÓN	FECHA INGRESO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA FINALIZACIÓN	NOMBRE PETICIONARIO
				Ortiz
1537672018	19/06/2018	29/06/2018	27/06/2018	Mónica Quevedo Poveda
1539192018	19/06/2018	29/06/2018	27/06/2018	Olga Rosa Ortega Fernández
1539272018	19/06/2018	29/06/2018	22/06/2018	Adela Castro
1539382018	19/06/2018	29/06/2018	27/06/2018	Hilda Consuelo Antolínez Ruiz
1539542018	19/06/2018	29/06/2018	22/06/2018	Jorge Gerena Rodríguez
1539612018	19/06/2018	29/06/2018	27/06/2018	Anónimo
1545812018	20/06/2018	21/06/2018	3/07/2018	Gina Lorena Alvarado Solano
1545932018	20/06/2018	21/06/2018	6/07/2018	Liria Katherine Sanabria
1546282018	20/06/2018	21/06/2018	6/07/2018	María de Jesús Cárdenas Sandoval
1550342018	21/06/2018	22/06/2018	3/07/2018	Valentina Olea
1560032018	21/06/2018	22/06/2018	3/07/2018	Vanessa Viviana Santamaria Cardozo
1560102018	21/06/2018	22/06/2018	9/07/2018	Ivonne Steele Warrick
1567492018	22/06/2018	25/06/2018	6/07/2018	Alexandra Carolina Ramírez Rivera
1569132018	22/06/2018	25/06/2018	9/07/2018	Dirección General GSC SAS
1605672018	26/06/2018	27/06/2018	11/07/2018	Nelcy Talero Barrero
1621422018	27/06/2018	28/06/2018	10/07/2018	Yessica Caballero García
1636432018	28/06/2018	29/06/2018	13/07/2018	Nidya Gutiérrez
1640302018	29/06/2018	3/07/2018	5/07/2018	Consejo Consultivo de Mujeres CCM
1642532018	29/06/2018	3/07/2018	16/07/2018	Andrea Niño
1649792018	29/06/2018	3/07/2018	13/07/2018	Aura Isabel Rojas Plazas

Proyectó: Claudia Vanessa Rincón Rueda. Profesional Contratista. S.G.C.
Revisó: Elsa Margoth Garzón Acosta. Profesional Especializada. S.G.C.
Aprobó: Olga Liliana Pineda Buitrago. Subsecretaria de Gestión Corporativa.

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
Código Postal 111071
PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**