

INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS MAYO 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 mayo 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 mayo 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

Tipo de Solicitud	Total	Porcentaje de participación
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	81	49%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	62	37%
RECLAMO	6	4%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	5	3%
SUGERENCIA	5	3%
CONSULTA	4	2%
QUEJA	3	2%
FELICITACIÓN	1	1%
Total general	167	100%

El requerimiento más representativo de acuerdo a su tipología para el periodo evaluado, fue solicitud de información con el 49% (81) del total recibido, en relación a información de los servicios que ofrece la Entidad a la ciudadanía, seguido por derecho de petición de interés particular con el 37% (62) siendo el subtema atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral el más solicitado por la ciudadanía para estas dos modalidades de petición y finalmente fueron recepcionados 6 reclamos de los cuales el 4% tienen que ver con temas administrativos de la entidad.

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

SEGUIMIENTO

Para el mes de mayo de 2017, ingresaron 167 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.

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.

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

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
884472017	Dirección de Eliminación de Violencias	2-2017-02514	Cumple
901182017	Dirección de Talento Humano	2-2017-02436	Cumple
950552017	Dirección de Eliminación de Violencias	2-2017-02700	Cumple
1140252017	Dirección de Contratos	2-2017-02854	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 de Atención	Total	Porcentaje de Participación
PRESENCIAL	45	27%
E-MAIL	34	20%
WEB	28	17%
TELEFONO	26	16%
ESCRITO	19	11%
BUZON	10	6%
REDES SOCIALES	5	3%
Total general	167	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 mayo de la presente anualidad ingresaron a la entidad 167 requerimientos, de los cuales 45 ingresaron por canal presencial con una participación del 27% seguido por el canal Email con una representación del 20% (34) y canal web con 27% (28), los restantes requerimientos ingresaron por los demás canales de comunicación que tiene la Entidad a disposición de 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.

Número	Entidad	Total
951212017	SECRETARIA DE GOBIERNO	1
986592017	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	1
1032882017	IDIPRON	1
1036562017	POLICIA METROPOLITANA	1
1045932017	SECRETARIA DE SALUD	1
1068202017	SECRETARIA DE SALUD	1
1078552017	SECRETARIA DE GOBIERNO	1
1085592017	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	1
1108052017	POLICÍA METROPOLITANA	1
Total		9

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 mayo 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

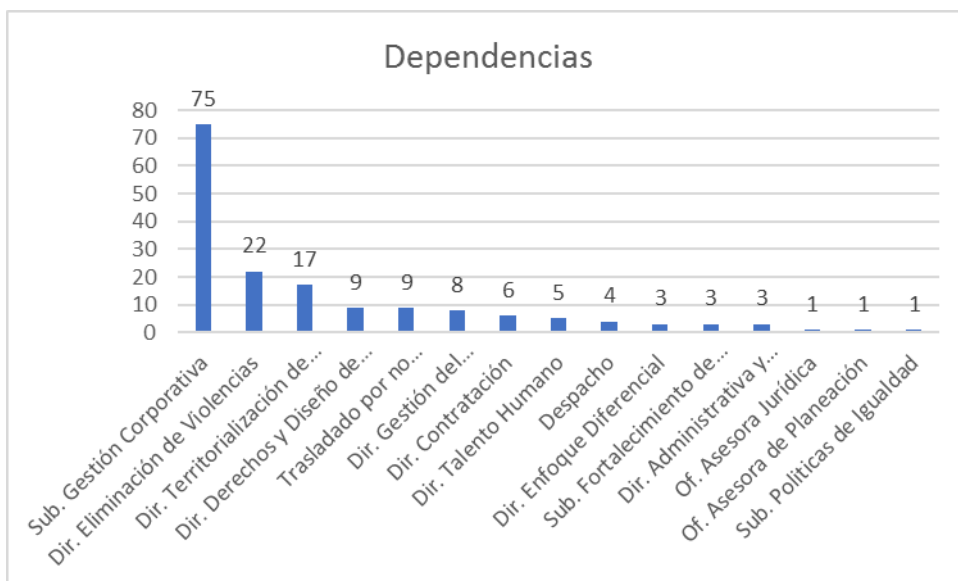




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Dependencias	Total	Porcentaje de Participación
Sub. Gestión Corporativa	75	45%
Dir. Eliminación de Violencias	22	13%
Dir. Territorialización de Derechos	17	10%
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	9	5%
Trasladado por no competencia	9	5%
Dir. Gestión del Conocimiento	8	5%
Dir. Contratación	6	4%
Dir. Talento Humano	5	3%
Despacho	4	2%
Dir. Enfoque Diferencial	3	2%
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	3	2%
Dir. Administrativa y Financiera	3	2%
Of. Asesora Jurídica	1	1%
Of. Asesora de Planeación	1	1%
Sub. Políticas de Igualdad	1	1%
Total general	167	100%



Las dependencias que recibieron mayor número de requerimientos para el período evaluado son la Subsecretaría de Gestión Corporativa 45% (75) respecto de solicitudes de información acerca de 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

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

atenciones presenciales, seguida por la Dirección de Eliminación de Violencias con un 13% (22) temas de acompañamiento a mujeres víctimas de violencia y la Dirección de Territorialización con una representación del 10% (17) en temas relacionados con atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral. Se mantiene el comportamiento del mes anterior.

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 sesenta y ocho (80) 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 finalización	Nombre peticionario
883482017	2/05/2017	12/05/2017	4/05/2017	JUAN SEBASTIAN BERNAL MOLANO
886282017	2/05/2017	12/05/2017	11/05/2017	ANA YANITH DEANTONIO VARGAS
892462017	3/05/2017	16/05/2017	16/05/2017	JHONATAN STEVEN URAZAN CHACON
900702017	3/05/2017	15/05/2017	3/05/2017	KELLY YADIRA FLOREZ
938682017	8/05/2017	18/05/2017	8/05/2017	ANGIE TATIANA BERNAL SUAREZ
940492017	8/05/2017	18/05/2017	8/05/2017	TRINIDAD GONZALEZ MORENO
941412017	8/05/2017	18/05/2017	8/05/2017	ZOILIN GONZALEZ
950102017	9/05/2017	19/05/2017	10/05/2017	JAIRO ORLANDO GARCIA AGUIRRE
950232017	9/05/2017	19/05/2017	11/05/2017	JAIRO ORLANDO GARCIA AGUIRRE
951212017	9/05/2017	19/05/2017	9/05/2017	CLAUDIA GIOVANNA MUÑOZ DUQUE
952942017	9/05/2017	19/05/2017	9/05/2017	CAROLINA VILLARAGA
954292017	9/05/2017	19/05/2017	9/05/2017	IRENE AVELINO BECERRA
956032017	9/05/2017	19/05/2017	9/05/2017	JULIAN ERNESTO LLANOS RAMIREZ
957192017	9/05/2017	19/05/2017	15/05/2017	WILLIAM RIOS

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 finalización	Nombre peticionario
963392017	10/05/2017	22/05/2017	10/05/2017	DORA GALEANO GOMEZ
963762017	10/05/2017	22/05/2017	12/05/2017	DAVID MARTINEZ
965062017	10/05/2017	22/05/2017	10/05/2017	VIVIANA MAESTRES NIEVES
967772017	10/05/2017	22/05/2017	10/05/2017	PAOLA ANDREA VELANDIA CALDERON
974692017	11/05/2017	23/05/2017	11/05/2017	JOSE DARIO HERNANDEZ ALVAREZ
975552017	11/05/2017	23/05/2017	16/05/2017	MAIRA TORRES HERNANDEZ
978052017	11/05/2017	23/05/2017	11/05/2017	ANÓNIMO
978412017	11/05/2017	23/05/2017	11/05/2017	ANÓNIMO
978452017	11/05/2017	23/05/2017	11/05/2017	ANÓNIMO
981562017	11/05/2017	23/05/2017	11/05/2017	DIANA CAROLINA GALLEGU BONILLA
981832017	11/05/2017	10/06/2017	10/06/2017	CORPORACION TAMAR
982092017	11/05/2017	8/06/2017	5/06/2017	CORPORACION TAMAR
986242017	12/05/2017	24/05/2017	12/05/2017	ANÓNIMO
987552017	12/05/2017	24/05/2017	12/05/2017	ANÓNIMO
987762017	12/05/2017	24/05/2017	18/05/2017	CRISTINA GAITAN
989572017	12/05/2017	24/05/2017	12/05/2017	ANÓNIMO
992752017	12/05/2017	8/06/2017	2/06/2017	ONU HABITAT COLOMBIA
1000622017	15/05/2017	25/05/2017	15/05/2017	MARIA INES SALCEDO DE RODRIGUEZ
1001572017	15/05/2017	25/05/2017	24/05/2017	KARINA GONZALEZ HERREÑO
1012142017	16/05/2017	26/05/2017	16/05/2017	JACQUELINE ESTEPA VARGAS
1013342017	16/05/2017	26/05/2017	17/05/2017	BIBIANA OSPINA
1014152017	16/05/2017	26/05/2017	16/05/2017	ANÓNIMO
1026322017	17/05/2017	2/06/2017	2/06/2017	MARCELLA CONDIZA
1029072017	17/05/2017	31/05/2017	17/05/2017	YENI ALEXANDRA GARCIA DELGADO
1030712017	17/05/2017	31/05/2017	17/05/2017	ANÓNIMO
1031052017	17/05/2017	31/05/2017	17/05/2017	GINA MARCELA ROJAS SANTOS
1034302017	17/05/2017	31/05/2017	17/05/2017	LUZ DARY RENDON GONZALEZ
1037762017	18/05/2017	2/06/2017	2/06/2017	ALEXANDRA ANTURI MURCIA
1037952017	18/05/2017	31/05/2017	25/05/2017	GLORIA ANGARITA

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 finalización	Nombre peticionario
1043542017	18/05/2017	31/05/2017	18/05/2017	DIANA CAROLINA GUTIERREZ HERNANDEZ
1044222017	18/05/2017	31/05/2017	18/05/2017	CLAUDIA MARLOY SALAZAR GONZALEZ
1044622017	18/05/2017	31/05/2017	18/05/2017	MARIA CRISTINA MARQUEZ FONNEGRA
1047322017	18/05/2017	1/06/2017	1/06/2017	RUTH ESPERANZA ALVAREZ LARA
1047732017	18/05/2017	31/05/2017	18/05/2017	MONICA MIREYA RUBIO APONTE
1070352017	22/05/2017	5/06/2017	22/05/2017	LUZ MARY RIOS DIAZ
1070642017	22/05/2017	5/06/2017	22/05/2017	LUZ DARY RUBIO ORTIZ
1070882017	22/05/2017	5/06/2017	22/05/2017	YENNY PATRICIA DIAZ GOMEZ
1072602017	22/05/2017	5/06/2017	1/06/2017	MARIA FERNANDA BELTRAN BEJARANO
1075542017	22/05/2017	5/06/2017	22/05/2017	ANGIE ALEJANDRA MEDINA TORRES
1078552017	22/05/2017	5/06/2017	24/05/2017	JENNIFER VIVIETH MONROY SUAREZ
1082022017	23/05/2017	5/06/2017	23/05/2017	HERLINDA AMADO GARCIA
1083112017	23/05/2017	5/06/2017	23/05/2017	ANGELICA MARIA PEÑA RICAURTE
1084462017	23/05/2017	5/06/2017	5/06/2017	BRAYAN ANDREY MORA CELEITA
1085592017	23/05/2017	5/06/2017	24/05/2017	YESICA ANDREA GOMEZ RAMIREZ
1089212017	23/05/2017	5/06/2017	23/05/2017	SANDRA MILENA BLANDON PAEZ
1100812017	24/05/2017	6/06/2017	24/05/2017	JENNY QUINTERO ALAVAREZ
1101282017	24/05/2017	6/06/2017	24/05/2017	ANÓNIMO
1101902017	24/05/2017	6/06/2017	31/05/2017	LEIDY JOHANA ARIZA MALDONADO
1104482017	24/05/2017	6/06/2017	6/06/2017	SANDRA MILENA GONZÁLEZ
1114612017	25/05/2017	7/06/2017	25/05/2017	GLORIA ROCIO MORALES RODRIGUEZ
1121542017	25/05/2017	7/06/2017	25/05/2017	ESTHER MARIA CAMPO
1123902017	25/05/2017	7/06/2017	25/05/2017	BLANCA LUCIA CARO
1127542017	26/05/2017	8/06/2017	7/06/2017	ANÓNIMO
1129062017	26/05/2017	8/06/2017	26/05/2017	ANÓNIMO
1129892017	26/05/2017	8/06/2017	26/05/2017	MARTHA PATRICIA NVIA

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

Numero petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Nombre peticionario
				HUERTAS
1130432017	26/05/2017	8/06/2017	26/05/2017	YOLANDA CARDOZO TENJO
1132762017	26/05/2017	8/06/2017	26/05/2017	WENDY PAOLA SANABRIA CARRILLO
1138482017	26/05/2017	8/06/2017	26/05/2017	ANÓNIMO
1138692017	26/05/2017	8/06/2017	26/05/2017	ANÓNIMO
1151572017	30/05/2017	9/06/2017	30/05/2017	LUZ MARY DURAN LOPEZ
1154822017	30/05/2017	9/06/2017	30/05/2017	MARIA ANGÉLICA DUQUE
1157142017	30/05/2017	9/06/2017	30/05/2017	SANDRA PATRICIA LOZANO CORTES
1162692017	30/05/2017	9/06/2017	30/05/2017	INGRIDT CATALINA ALMANZA CRUZ
1169222017	31/05/2017	12/06/2017	31/05/2017	YANETH PILAR IMBACHE CASTILLO
1171202017	31/05/2017	12/06/2017	31/05/2017	LUZ EUSCATEGUI DIAZ
1174202017	31/05/2017	12/06/2017	31/05/2017	ANÓNIMO
1177052017	31/05/2017	12/06/2017	31/05/2017	YORLEY CECILIA MORENO GONZALEZ

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

