



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS MAYO 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 Secretaria (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 2018.

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
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

Tipo de petición	Total
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	31
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	30
SOLICITUD DE COPIA	8
SUGERENCIA	8
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	7
RECLAMO	6
QUEJA	6
FELICITACIÓN	5
CONSULTA	4
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1
Total general	106



De acuerdo con el comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 106 requerimientos se observa que el 100% de las peticiones están registradas en el aplicativo SDQS.

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

El requerimiento más representativo de acuerdo a su tipología para el período evaluado fue el Derecho de Petición de Interés Particular con 31 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.

Solicitud de información con 30 requerimientos donde los subtemas más reiterados son Atención en Violencias y Casas Refugio y Cursos Brindados en Casas de Igualdad, seguido por solicitud de copia y sugerencia con 8 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, derechos de petición de interés general, quejas, felicitaciones, consultas los subtemas más consultados fueron Atención en Violencias y Casas Refugio y Cursos Brindados en Casas de Igualdad y finalmente una denuncia por un presunto actos de corrupción que fue trasladada por competencia a la Secretaría de Integración Social.

Finalmente, de conformidad con la información reportada por la profesional encargada de tramitar los asuntos disciplinarios en el mes de mayo de 2018 y de la revisión de los registros del SDQS, no se presentaron denuncias por actos de corrupción en contra de la entidad, se recepcionó la solicitud número 1211702018 tipificada de esta forma la cual fue remitida por competencia a la Secretaría de Integración Social dentro del término legal.

SEGUIMIENTO

Para el mes de mayo de 2018, ingresaron 106 solicitudes, de las cuáles y de conformidad con el reporte generado por SDQS se evidencia que han sido atendidas dentro de los términos de ley, exceptuado las relacionadas en el siguiente cuadro:

Numero petición	Dependencia	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha finalización
1316852018	Sub. Fortalecimiento de Capacidades	2018-05-22	6/06/2018	7/06/2018
1319002018	Dir. Eliminación de Violencias	2018-05-22	14/06/2018	15/06/2018

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:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

RADICADO SDQS	DEPENDENCIA	RADICADO RESPUESTA	RESPUESTA DE FONDO
1143602018	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	2-2018-02034	Cumple
1320132018	Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1-2018-002383	Cumple
1115872018	Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	2-2018-02118	Cumple
1358292018	Oficina Asesora de Planeación	12018002483	Cumple
1425872018	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	12018002494	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	%
E-MAIL	35	33%
WEB	29	27%
BUZON	15	14%
TELEFONO	8	8%
PRESENCIAL	8	8%
ESCRITO	7	7%
REDES SOCIALES	4	4%
Total general	106	100%

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
PBX 3169001

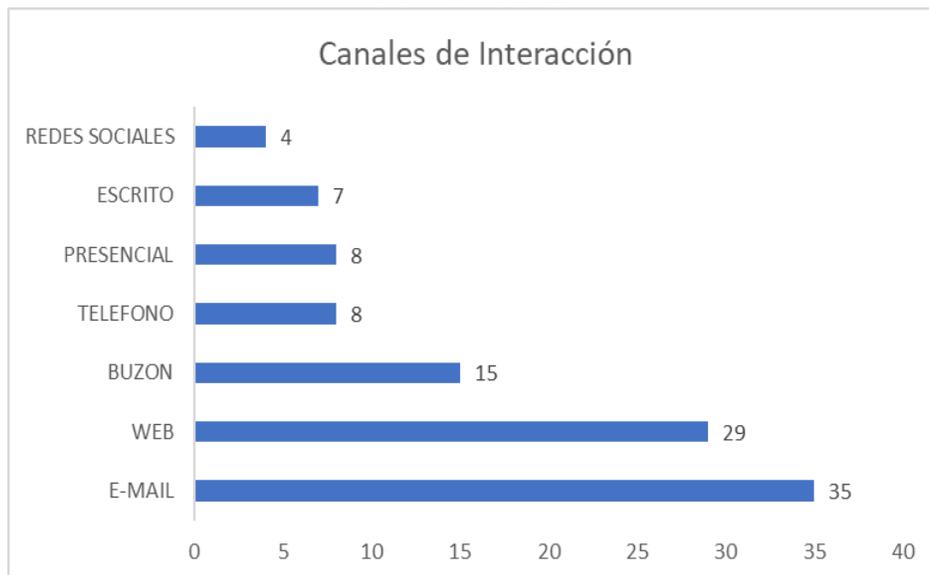
Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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



En el mes de mayo de la presente anualidad ingresaron a la entidad 106 requerimientos, de los cuales 35 ingresaron por canal correo electrónico con una participación del 33% siendo el canal más utilizado por la ciudadanía, seguido por el canal WEB con 29 requerimientos con una representación del 27% este canal hace referencia al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha”, posteriormente el canal Buzón de Sugerencias con 15 requerimientos representados en el 14% 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 27 requerimientos ingresaron por los demás canales de comunicación que tiene la Entidad a disposición de la ciudadanía. 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.

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.

Dirección : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
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

Entidad	Total	%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2	20%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2	20%
SECRETARÍA DEL HABITAT	1	10%
SECRETARÍA DE SALUD	1	10%
SECRETARÍA MOVILIDAD	1	10%
IDPAC - ACCIÓN COMUNAL	1	10%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	10%
POLICÍA METROPOLITANA	1	10%
Total general	10	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 mayo de 2018.

Dependencias	Total	Porcentaje de Participación
Dir. Eliminación de Violencias	37	35%
Sub. Gestión Corporativa	28	26%
Dir. Territorialización de Derechos	18	17%
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	5	5%
Sub. Políticas de Igualdad	5	5%
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	4	4%
Oficina Asesora de Planeación	3	3%
Dir. Gestión del Conocimiento	2	2%
Dir. Contratación	1	1%
Dir. Enfoque Diferencial	1	1%
Despacho	1	1%
Total general	106	100%

Las dependencias que recibieron mayor número de requerimientos para el período evaluado son La Dirección de Eliminación de Violencias con un 35% (37), en temas relacionados

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
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

con violencias contra mujeres, la Subsecretaría de Gestión Corporativa en temas básicos y generales de la entidad y efectuando traslados por competencias de las PQRS radicadas y que no corresponde a las funciones de la entidad con un 26% (28) y finalmente la Dirección de Territorialización de Derechos y Oportunidades para las Mujeres con un 17% (18) en temas referentes a atención psicológica y/o jurídica.

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 (30) 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 términos de ley.

Numero petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Nombre peticionario
1115872018	2018-05-02	2018-05-15	2018-05-18	JESSICA LOSADA
1126982018	2018-05-03	2018-05-16	2018-05-18	LINDA MILENA HERNÁNDEZ FRANCO
1133552018	2018-05-03	2018-05-16	2018-05-04	FLOR ALBA CAMARGO PALACIOS
1170232018	2018-05-08	2018-05-21	2018-05-21	PEDRO JULIAN LOPEZ SIERRA
1170902018	2018-05-08	2018-05-21	2018-05-22	INGRID RINCÓN
1171142018	2018-05-08	2018-05-21	2018-05-22	LIDA ROSA VILLARRAGA MACIAS
1203352018	2018-05-10	2018-05-23	2018-05-22	DIANA MARCELA MOLINA
1207792018	2018-05-10	2018-05-23	2018-05-23	CORPORACIÓN SURAMERICA EDUCACIÓN SUPERIOR
1208222018	2018-05-10	2018-05-23	2018-05-24	LIZET MATEUS
1209452018	2018-05-10	2018-05-23	2018-05-22	ROSA DELIA BERNAL CLAVIJO

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
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

Numero petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Nombre peticionario
1210472018	2018-05-10	2018-05-23	2018-05-22	DARLIN LEONEIDA BLANDON
1214912018	2018-05-11	2018-05-15	2018-05-11	MELIDA MARTINEZ OSOSRIO
1224612018	2018-05-11	2018-05-24	2018-05-24	JOHANNA CAROLINA BARRERO
1277662018	2018-05-18	2018-05-30	2018-05-31	LAURA ZABALA KIRK
1278712018	2018-05-18	2018-05-30	2018-05-31	LUZ MIREYA NOVOA CARRANZA
1279652018	2018-05-18	2018-05-30	2018-05-31	HILDA CONSUELO ANTOLINEZ RUIZ
1282202018	2018-05-18	2018-05-30	2018-05-31	MARIA NELLY PUPO GUTIERREZ
1282702018	2018-05-18	2018-05-30	2018-05-31	YURANI NIÑO FERRER
1283432018	2018-05-18	2018-05-30	2018-05-31	BENJAMIN RISCANEVO MONGUI
1283982018	2018-05-18	2018-05-30	2018-05-31	LESLY VANESSA CABRERA
1284132018	2018-05-18	2018-05-30	2018-05-31	DIANA PEREZ
1292412018	2018-05-21	2018-05-31	2018-05-31	ORGANIZACION SOYMUJER.CO
1292702018	2018-05-21	2018-05-31	2018-05-28	ORGANIZACION SOYMUJER.CO
1300122018	2018-05-21	2018-05-31	2018-05-31	CARLOS MORENO
1316852018	2018-05-22	1/06/2018	7/06/2018	AYDEE GAMBOA
1317842018	2018-05-22	1/06/2018	6/06/2018	ADRIAN VELASQUEZ
1318342018	2018-05-22	1/06/2018	1/06/2018	ELZI JANETH
1333492018	2018-05-23	2018-05-24	2018-05-23	NANCY CARLOS BELLO
1381212018	2018-05-28	8/06/2018	8/06/2018	JAVIER ALEJANDRO CASTIBLANCO RUIZ
1403542018	2018-05-29	14/06/2018	14/06/2018	FRANCY IMBACHI

Proyectó: Ángela Mendoza – Contratista

Revisó: Elsa Margoth Garzón Acosta Profesional Especializada, Subsecretaría de Gestión Corporativa

Aprobó: Olga Liliana Pineda - Subsecretaria de Gestión Corporativa

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co