

## INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS NOVIEMBRE 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 noviembre 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, y consultas que ha recibido la Entidad durante el mes de noviembre de 2016.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Tipo de Petición	Total	Participación Porcentual
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	68	46%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	34	23%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	21	14%
RECLAMO	9	6%
QUEJA	7	5%
SOLICITUD DE COPIA	4	3%
CONSULTA	2	1%
SUGERENCIA	2	1%
FELICITACIÓN	1	1%
<b>Total general</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>

Los requerimientos más representativos de acuerdo a su tipología para el período evaluado, son la solicitud de información con el 46% (68) siendo los temas más consultados la convocatoria laboral ofertada por la SDMUJER y atención psicológica y jurídica, litigio y justicia integral, el derecho de petición de interés particular con el 23% (34), con solicitudes de asesorías y derecho de petición de interés general con un 14% (21) en su mayoría respecto de temas de talento humano e información estadística de la entidad. Finalmente, en el mes de noviembre, no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

## SEGUIMIENTO

Para el mes de noviembre de 2016, ingresaron 148 solicitudes, de las cuales y de conformidad con el reporte generado por SDQS se evidencian las siguientes peticiones sin atención dentro de los términos de ley.

Numero petición	Dependencia	Fecha ingreso	Radicado salida	Fecha radicado salida
1988482016	Dir. Talento Humano	2016-11-10	2-2016-05441	23/12/16
1993332016	Dir. Talento Humano	2016-11-10	2-2016-05179	30/11/16
1998562016	Dir. Talento Humano	2016-11-11	2-2016-05408	20/12/16
2010262016	Dir. Talento Humano	2016-11-15	2-2016-05373	16/12/16
2010572016	Dir. Talento Humano	2016-11-15	2-2016-05188	30/11/16
2054822016	Dir. Talento Humano	2016-11-21	2-2016-05331	14/12/16
2054982016	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	2016-11-21	2-2016-05374	16/12/16
2083272016	Dir. Talento Humano	2016-11-24	2-2016-05378	16/12/16
2083452016	Dir. Talento Humano	2016-11-24	2-2016-05334	14/12/16

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) y/o [contactenos@sdmujer.gov.co](mailto:contactenos@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Semanalmente se realiza seguimiento del vencimiento de las PQRS, enviando desde el correo [radicadosdqs@sdmujer.gov.co](mailto: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.

## 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
1959732016	Dir. Territorialización de Derechos y Participación	2-2016-05145	Cumple
2046832016	Dir. de Gestión del Conocimiento	2-2016-05215	Cumple
2076502016	Dir. Territorialización de Derechos y Participación	2-2016-05311	Cumple
2124622016	Dir. Talento Humano	2-2016-05386	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:

Canal	Total	Participación Porcentual
E-MAIL	39	26%
PRESENCIAL	34	23%
WEB	30	20%
ESCRITO	26	18%
BUZON	12	8%
TELEFONO	5	3%
REDES SOCIALES	2	1%
<b>Total general</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

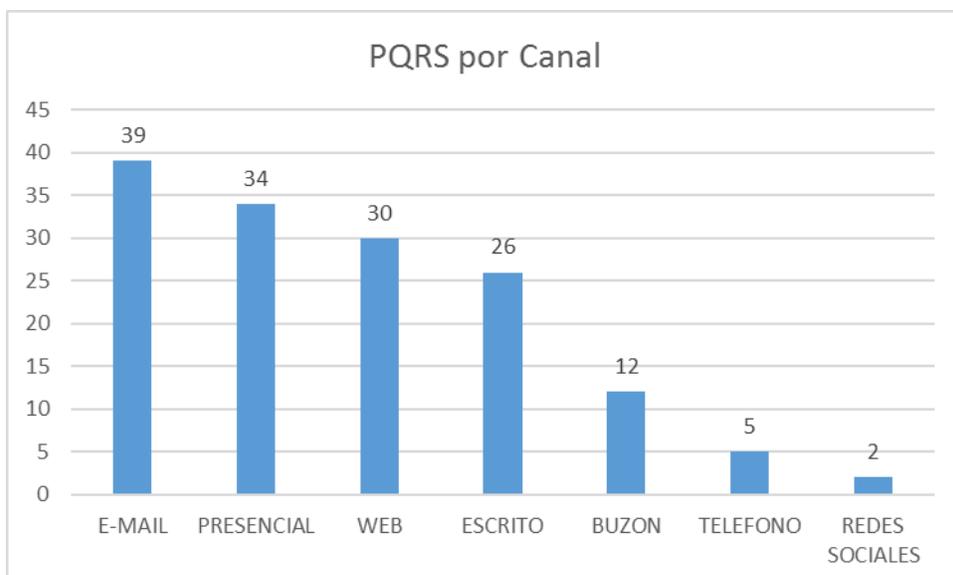
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) y/o [contactenos@sdmujer.gov.co](mailto:contactenos@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus requerimientos ante la Secretaría Distrital de la Mujer en el mes de noviembre fue el E- MAIL con una representación del 26% (39), seguido por el canal PRESENCIAL 23% (34) y el canal WEB con una participación del 30% (20) del total de requerimientos recibidos en el período evaluado.

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.

NUMERO PETICIÓN	ENTIDAD COMPETENTE
1934552016	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO
1937202016	SECRETARÍA DE SALUD
1955432016	TRANSMILENIO
1977852016	PERSONERÍA DE BOGOTÁ

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) y/o [contactenos@sdmujer.gov.co](mailto:contactenos@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

2000262016	POLICÍA METROPOLITANA PERSONERÍA DE BOGOTÁ
2017232016	SECRETARÍA DE GOBIERNO
2073382016	PERSONERÍA DE BOGOTÁ SECRETARÍA DE SALUD
2104492016	SECRETARÍA DE SALUD
2105172016	SECRETARÍA DE SEGURIDAD SECRETARÍA DE SALUD SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

## 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 noviembre de 2016.

Dependencia	Total	Participación Porcentual
Sub.Gestión Corporativa	41	28%
Dir. Talento Humano	27	18%
Dir. Territorialización de Derechos	19	13%
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	14	9%
Dir. Gestión del Conocimiento	11	7%
Dir. Eliminación de Violencias	9	6%
Trasladado por no competencia	9	6%
Despacho	8	5%
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	3	2%
Dir. Enfoque Diferencial	3	2%
Of. Asesora de Planeación	3	2%
Dir. Contratación	1	1%
<b>Total general</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

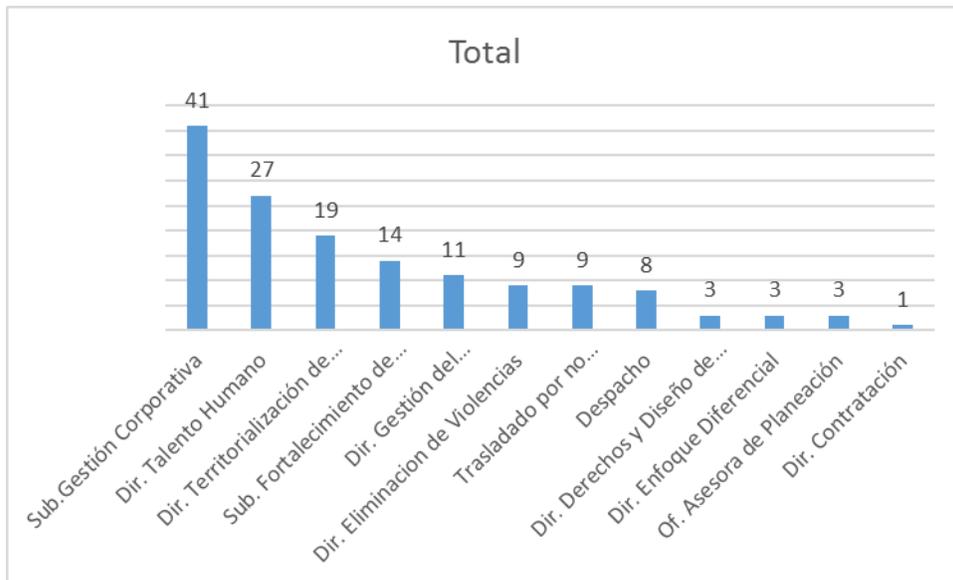
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) y/o [contactenos@sdmujer.gov.co](mailto: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 28% (41) respecto de solicitudes de información acerca de los servicios prestados por la Entidad a la ciudadanía en su mayoría en atenciones presenciales, seguida por la Dirección de Talento Humano con una representación del 18% (27) en temas relacionados con la convocatoria laboral realizada por la SDMUJER, la Dirección de Territorialización de Derechos con el 13% (19) en relación con los servicios prestados en las Casas de Igualdad y Oportunidades para las 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.

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) y/o [contactenos@sdmujer.gov.co](mailto: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

## SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Se relacionan sesenta y ocho (68) solicitudes de información, incluyendo nombre del peticionario, fecha de ingreso a la entidad, fecha de respuesta y fecha de vencimiento.

Numero petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha Respuesta	Nombre peticionario
1930692016	2016-11-01	15/11/16	09/11/16	YULIETH MALAMBO
1932712016	2016-11-01	15/11/16	11/11/16	KAREN DAYANA PARRA LOPEZ
1935142016	2016-11-01	15/11/16	11/11/16	LUZ MARIA ROZO VILLAREAL
1937202016	2016-11-01	21/11/16	21/11/16	ADRIANA DAMARIS CORTES
1937972016	2016-11-01	16/11/16	16/11/16	MARTHA LUCÍA REINA OTERO
1938162016	2016-11-01	15/11/16	11/11/16	KAREN DAYANA PARRA LOPEZ
1940122016	2016-11-02	18/11/16	18/11/16	NEYLA UBAQUE FERNANDEZ
1941912016	2016-11-02	16/11/16	08/11/16	DIANA NIETO
1942692016	2016-11-02	16/11/16	02/11/16	MELBA LUCIA VELÁSQUEZ
1942952016	2016-11-02	16/11/16	11/11/16	ADRIANA SOFIA MORENO MUÑOZ
1948122016	2016-11-03	17/11/16	17/11/16	ALVARO JOSE CARVAJAL VIDARTE
1949422016	2016-11-03	17/11/16	03/11/16	GLORIA ASTRID POVEDA RIOS
1958072016	2016-11-04	18/11/16	11/11/16	DOMICILA LEON RODRÍGUEZ
1959942016	2016-11-04	18/11/16	17/11/16	MARIA EUGENIA GOMEZ OLAYA
1962692016	2016-11-04	18/11/16	09/11/16	CLAUDIA PATRICIA CHIPATE
1972482016	2016-11-08	21/11/16	11/11/16	LEYDY JOHANNA ALARCON PEREZ
1972872016	2016-11-08	21/11/16	11/11/16	SUSANA LORENA POLENTINO CORDOBA
1974302016	2016-11-08	21/11/16	11/11/16	ARAMINDA ALARCON
1976282016	2016-11-08	21/11/16	11/11/16	MARTHA OLIVA VALBUENA
1976512016	2016-11-08	21/11/16	11/11/16	ANÓNIMO
1985642016	2016-11-09	22/11/16	22/11/16	PATRICIA ESMERALDA MARTINEZ SUAREZ
1991772016	2016-11-10	23/11/16	15/11/16	DAVID BALEN HERNANDEZ
1993332016	2016-11-10	25/11/16	30/11/16	GINA MAGALLY SOTO OBANDO
1999492016	2016-11-11	28/11/16	25/11/16	INGRITH CASTELLANOS
2001932016	2016-11-11	28/11/16	25/11/16	MONICA ANDREA LEAL DIAZ
2002652016	2016-11-11	24/11/16	15/11/16	LINA CACERES
2010162016	2016-11-15	25/11/16	22/11/16	LIZ MENESES GUZMAN
2010572016	2016-11-15	25/11/16	30/11/16	ANGELICA MARIA QUIÑONES

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su [Petición](#), [Queja](#), [Reclamo](#) o [Sugerencia](#) al correo electrónico:

[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) y/o [contactenos@sdmujer.gov.co](mailto:contactenos@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

2010732016	2016-11-15	25/11/16	23/11/16	YUDY PAOLA VILLALBA
2013452016	2016-11-16	30/11/16	30/11/16	MABY DUARTE PINZON
2013932016	2016-11-15	25/11/16	24/11/16	BRANDON STIVEN VARGAS PINZÓN
2019762016	2016-11-16	29/11/16	29/11/16	JENNIFER PATRICIA CORREA SALINAS
2019912016	2016-11-16	30/11/16	30/11/16	WENDY GONZALEZ
2020402016	2016-11-16	28/11/16	25/11/16	RODRIGO ALVARADO LOPEZ
2024252016	2016-11-16	30/11/16	29/11/16	JOHANNA ANDREA TENJO RODRIGUEZ
2028062016	2016-11-16	30/11/16	30/11/16	JULIANA AVENDAÑO
2028102016	2016-11-16	30/11/16	30/11/16	JULIANA AVENDAÑO
2035202016	2016-11-17	29/11/16	29/11/16	ALEJANDRA CASALLAS GARCIA
2036402016	2016-11-17	30/11/16	30/11/16	ANGIE ALEJANDRA ACEVEDO FLOREZ
2036472016	2016-11-17	30/11/16	30/11/16	CAMILA CUBIDES
2040382016	2016-11-18	30/11/16	29/11/16	LINA TATIANA RODRIGUEZ CARO
2040752016	2016-11-18	30/11/16	18/11/16	LILIA PEDRAZA ZAMBRANO
2044172016	2016-11-18	02/12/16	02/12/16	MIREYA ISABEL SUAREZ ARROYO
2046672016	2016-11-18	01/12/16	01/12/16	NYDIA MORA RODRIGUEZ
2054702016	2016-11-21	01/12/16	29/11/16	ROSA MYRIA LAGUADO VILLAMIZAR
2061532016	2016-11-22	02/12/16	22/11/16	YOLANDA SEGURA POVEDA
2063502016	2016-11-22	02/12/16	29/11/16	MRIA DE LOS ANGELES PRIETO
2065142016	2016-11-22	02/12/16	29/11/16	PADDY ALEXANDRA LABRADOR PALMA
2065302016	2016-11-22	02/12/16	01/12/16	CLAUDIA MARIA LEZAMA ROMERO
2065582016	2016-11-22	02/12/16	02/12/16	SANDRA MARITZA CARRILLO LOZANO
2079932016	2016-11-24	06/12/16	29/11/16	KIMBERLY AYALA PRECIADO
2083132016	2016-11-24	06/12/16	06/12/16	MIRELLA BELTRAN
2083272016	2016-11-24	09/12/16	16/12/16	ADRIANA PATRICIA PARRA GODOY
2083372016	2016-11-24	06/12/16	30/11/16	MELISA MANRRIQUE
2083452016	2016-11-24	09/12/16	14/12/16	LUISA FERNANDA CASANOVA
2083532016	2016-11-24	06/12/16	02/12/16	MARTHA LUCIA RENTERIA BARREIRO
2083592016	2016-11-24	06/12/16	01/12/16	SANDRA ORTIZ ANTOLINEZ
2092352016	2016-11-25	07/12/16	28/11/16	LUZ ESTRADA
2093542016	2016-11-25	07/12/16	29/11/16	YOLANDA NAVA DE CRUZ
2095972016	2016-11-25	07/12/16	12/12/16	LAURA VANESA SANABRIA AVILA

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su [Petición](#), [Queja](#), [Reclamo](#) o [Sugerencia](#) al correo electrónico:

[atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) y/o [contactenos@sdmujer.gov.co](mailto:contactenos@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

2101202016	2016-11-28	13/12/16	2016-11-28	LAURA ESPERANZA ROJAS LEON
2104592016	2016-11-28	09/12/16	12/12/16	ANA LILIA TOVAR LOPEZ
2107972016	2016-11-28	09/12/16	09/12/16	ILDA NELY VILLAMARIN CAVIEDES
2118962016	2016-11-29	14/12/16	14/12/16	KAREN ISAGLEIDY PARRA BAUTISTA
2119472016	2016-11-29	12/12/16	07/12/16	ANGIE CAROLINA SANCHEZ IZQUIERDO
2119882016	2016-11-29	12/12/16	12/12/16	CINDY PAOLA CORTES
2124412016	2016-11-30	01/12/16	30/11/16	CLAUDIA PATRICIA VARGAS SALAVARRIETA
2131782016	2016-11-30	20/12/16	12/12/16	GLORIA BEATRIZ SIERRA

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](http://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](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) y/o [contactenos@sdmujer.gov.co](mailto:contactenos@sdmujer.gov.co)

