

## INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS NOVIEMBRE 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 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.

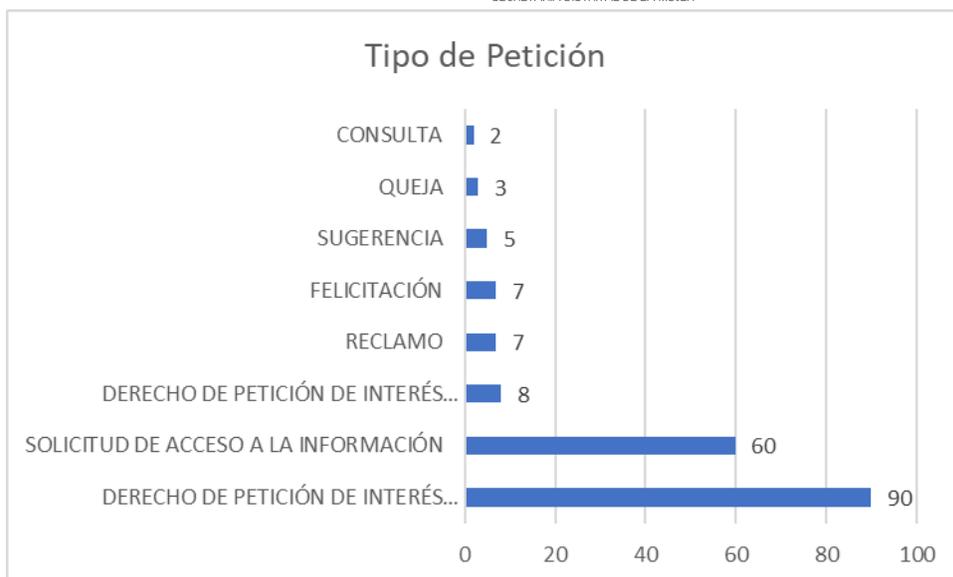
### TIPO DE SOLICITUD

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, denuncias por actos de corrupción y consultas que ha recibido la Entidad durante el mes de noviembre de 2017.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



Tipo de Petición	Total
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	90
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	60
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	8
RECLAMO	7
FELICITACIÓN	7
SUGERENCIA	5
QUEJA	3
CONSULTA	2
<b>Total general</b>	<b>182</b>

De acuerdo con el comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 182 requerimientos se observa que el 100% de las peticiones están registradas en el aplicativo SDQS.

El requerimiento más representativo de acuerdo a su tipología para el periodo evaluado fue el derecho de petición de interés particular con 90 requerimientos del total recibido, en su mayoría respecto de los siguientes subtemas: Atención psicológica y jurídica, litigio y justicia integral y datos estadísticos, seguido por el tipo documental, Solicitud de Información con 60 requerimientos, seguido por el Derecho de Petición de Interés General con 8 requerimientos, respecto de los subtemas citados anteriormente, además de los reclamos felicitaciones, sugerencias, quejas y consultas.

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

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

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Finalmente, de conformidad con la información reportada por la profesional encargada de tramitar los asuntos disciplinarios en el mes de noviembre de 2017, no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

## SEGUIMIENTO

Para el mes de noviembre de 2017, ingresaron 182 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 las siguientes:

Numero petición	Dependencia	Tipo petición	Número radicado salida	Fecha radicado salida
2574542017	Dir. Eliminación de Violencias	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2-2017-05792	2017-11-22
2574922017	Dir. Eliminación de Violencias	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2-2017-05791	2017-11-22
2575202017	Dir. Eliminación de Violencias	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2-2017-05777	2017-11-21
2575382017	Dir. Gestión del Conocimiento	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2-2017-05834	2017-11-23
2577052017	Dir. Gestión del Conocimiento	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2-2017-05795	2017-11-22
2577212017	Dir. Gestión del Conocimiento	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2-2017-05797	2017-11-22
2577432017	Dir. Territorialización de Derechos	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2-2017-05783	2017-11-21
2577502017	Subsecretaria de Fortalecimiento de Oportunidades	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2-2017-05899	2017-11-28
2577592017	Dir. Gestión del Conocimiento	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2-2017-05890	2017-11-28
2577792017	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2-2017-05931	2017-11-30
2579972017	Dir. Territorialización de Derechos	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2-2017-05913	2017-11-28

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

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

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

[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

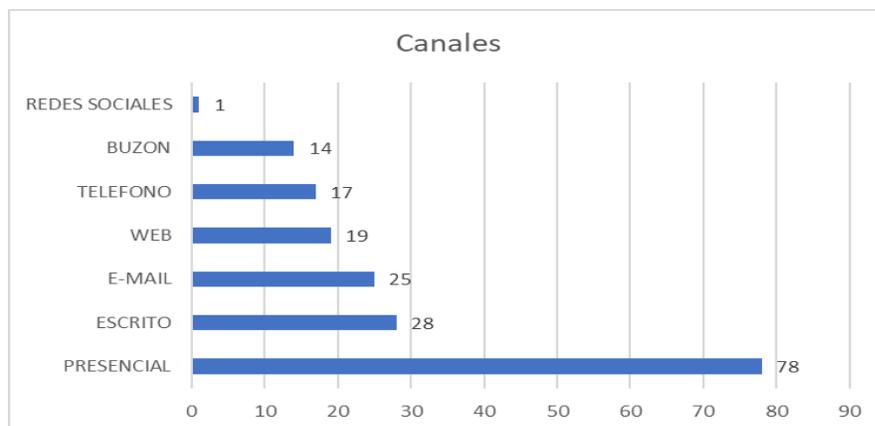
## RESPUESTAS DE FONDO

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
2655782017	Dirección de Talento Humano	2-2017-05712	Cumple
2656322017	Dirección de Enfoque Diferencial	2-2017-05738	Cumple
2761052017	Dirección de Territorialización de Derechos y Oportunidades Para las Mujeres	2-2017-06056	Cumple
2586612017	Sub. Gestión Corporativa	2-2017-05741	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: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos  
PBX 3169001

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

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

[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

En el mes de noviembre de la presente anualidad ingresaron a la entidad 182 requerimientos, de los cuales 78 ingresaron por canal Presencial con una participación del 43%, seguido por el canal Escrito con 28 requerimientos con una representación del 15%, posteriormente el canal Correo Electrónico con 25 ingresos representados en el 14%, y los restantes 51 requerimientos ingresaron por los demás canales de comunicación que tiene la Entidad a disposición de la ciudadanía.

Las atenciones presenciales se realizan en el punto de atención de la sede principal de la Entidad, son registradas en el SDQS e informada la orientación realizada a la Ciudadanía.

### 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	%
PERSONERIA DE BOGOTA	2	29%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	14%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	14%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	14%
IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	1	14%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	14%
<b>Total de traslados por no competencia</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

### 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 diciembre de 2017.

Dependencias	Total	Porcentaje de Participación
Subsecretaria de Fortalecimiento de Oportunidades	1	1%
Dir. Administrativa y Financiera	1	1%
Dir. Contratación	2	1%

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

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

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Dependencias	Total	Porcentaje de Participación
Sub. Políticas de Igualdad	2	1%
Of. Asesora de Planeación	3	2%
Dir. Talento Humano	6	3%
Trasladado por no competencia	6	3%
Despacho	7	4%
Dir. Enfoque Diferencial	7	4%
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	9	5%
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	11	6%
Dir. Gestión del Conocimiento	15	8%
Sub. Gestión Corporativa	33	18%
Dir. Eliminación de Violencias	36	20%
Dir. Territorialización de Derechos	43	24%
<b>Total general</b>	<b>182</b>	<b>100%</b>

Las dependencias que recibieron mayor número de requerimientos para el período evaluado son la Dirección de Territorialización de Derechos y Oportunidades Para las Mujeres con un 24% (43) en temas referentes a atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral, servicios prestados por la entidad, la Dirección de Eliminación de Violencias con una representación del 20% (36) en temas relacionados con violencias contra mujeres y la Subsecretaría de Gestión Corporativa 18% (33) respecto de información básica, 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,. Se mantiene el comportamiento del periodo 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 (60) solicitudes de información, incluyendo número de petición, fecha de ingreso a la entidad, fecha de vencimiento, fecha de respuesta y nombre del peticionario, todas las solicitudes de información fueron atendidas.

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

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

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto: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
2529232017	2017-11-01	2017-11-15	2017-11-15	SINAI BAUTISTA RAMÍREZ
2531302017	2017-11-01	2017-11-15	2017-11-02	OLGA PILAR SANCHEZ AVILA
2537772017	2017-11-01	2017-11-15	2017-11-15	LILIAN VELEZCO ORTEGA
2566972017	2017-11-07	2017-11-20	2017-11-08	KAROL DANIELA RAMÍREZ AREVALO
2574352017	2017-11-07	2017-11-20	2017-11-20	ANA ELCY IBARRA MUÑOZ
2574542017	2017-11-07	2017-11-20	2017-11-22	LIGIA CECILIA RODRIGUEZ
2574922017	2017-11-07	2017-11-20	2017-11-22	JANNETH MARTÍNEZ
2575202017	2017-11-07	2017-11-20	2017-11-21	SANDRA MURCIA
2575322017	2017-11-07	2017-11-20	2017-11-17	KAREN MILENA LOPEZ
2575382017	2017-11-07	2017-11-20	2017-11-23	ERIKA JAZMIN HERNANDEZ
2577052017	2017-11-07	2017-11-20	2017-11-22	YANETH SUAREZ
2577212017	2017-11-07	2017-11-20	2017-11-22	LILIAN YOLANDA LOPEZ RODRÍGUEZ
2577352017	2017-11-07	2017-11-20	2017-11-17	ERIKA JAZMIN HERNANDEZ
2577432017	2017-11-07	2017-11-20	2017-11-21	JAHEL QUECAN MARTINEZ
2577642017	2017-11-07	2017-11-20	2017-11-20	DELCI YANETH DELGADO SEDANO
2577662017	2017-11-07	2017-11-20	2017-11-20	NATHALY KATHERINNE SEGURA
2585792017	2017-11-08	2017-11-21	2017-11-21	JACQUELINE ROJAS SEGURA
2586612017	2017-11-08	2017-11-21	2017-11-17	PAOLINA VERCOUTERE QUINCHE
2595302017	2017-11-09	2017-11-22	2017-11-21	JEISON FABIAN SANABRIA PARMIÑO LUISA FERNANDA MALAGON
2608072017	2017-11-10	2017-11-27	2017-11-24	BALLONA MARIAN PAULINA SANCHEZ
2621242017	2017-11-14	2017-11-24	2017-11-20	VARGAS
2627522017	2017-11-14	2017-11-24	2017-11-14	GISELLE LÓPEZ MORALES
2633572017	2017-11-15	2017-11-27	2017-11-15	EDI JOHANA GOMEZ
2642852017	2017-11-15	2017-11-27	2017-11-27	GLORIA ZULUAGA
2643072017	2017-11-16	2017-11-30	2017-11-30	ANÓNIMO
2651362017	2017-11-16	2017-11-30	2017-11-29	GILBER GARCÍA
2654202017	2017-11-16	2017-11-28	2017-11-17	JANNY JADITH JALAL ESPITIA
2655432017	2017-11-16	2017-11-28	2017-11-21	SONIA GALDIS LAMY BUITRAGO
2655712017	2017-11-16	2017-11-30	2017-11-30	SANTIAGO GÓMEZ LONGAS
2655782017	2017-11-16	2017-11-28	2017-11-21	NIDIA ROCIO VARGAS
2655942017	2017-11-16	2017-11-28	2017-11-23	ISABEL CRISTINA REAL RAMIREZ
2656022017	2017-11-16	2017-11-28	2017-11-28	LADY DIANA CARDENAS PAEZ

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

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

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

[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto: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
2656062017	2017-11-16	2017-11-28	2017-11-16	ANDRES RICARDO DOMINGUEZ GARCIA
2656112017	2017-11-16	2017-11-28	2017-11-24	NANCY GABRIELA VARGAS PAJOY
2656322017	2017-11-16	2017-11-28	2017-11-17	JUAN CARLOS PRIETO GARCIA
2656372017	2017-11-16	2017-11-28	2017-11-17	JUAN CARLOS PRIETO GARCIA
2656442017	2017-11-16	2017-11-28	2017-11-27	MARCO FIDEL RAMÍREZ ANTONIO
2656452017	2017-11-16	2017-11-30	2017-11-28	XINIA ROCIO NAVARRO PRADA
2672312017	2017-11-20	2017-11-30	2017-11-20	ANÓNIMO
2679432017	2017-11-20	2017-11-30	2017-11-29	AMPARO MONTOYA GARCIA
2680312017	2017-11-20	2017-11-30	2017-11-20	YOHANA KARINA CASTAÑEDA
2680492017	2017-11-20	2017-11-30	2017-11-20	ANÓNIMO
2680652017	2017-11-20	2017-11-30	2017-11-20	JENNY VARGAS
2680812017	2017-11-20	2017-11-30	2017-11-20	ARTURO GOMEZ
2686792017	2017-11-21	2017-12-01	2017-11-21	MARIA CONSUELO ROMERO
2712122017	2017-11-23	2017-12-05	2017-11-23	ANÓNIMO
2712292017	2017-11-23	2017-12-05	2017-11-23	ANÓNIMO
2712422017	2017-11-23	2017-12-05	2017-11-23	ANÓNIMO
2712512017	2017-11-23	2017-12-05	2017-11-23	ANÓNIMO
2733142017	2017-11-24	2017-11-27	2017-11-24	JUAN CARLOS MALAGON BASTO
2733742017	2017-11-24	2017-12-06	2017-11-24	ANÓNIMO
2733802017	2017-11-24	2017-12-06	2017-11-24	ANÓNIMO
2733892017	2017-11-24	2017-12-06	2017-11-24	ANÓNIMO
2739182017	2017-11-27	2017-11-28	2017-11-28	GUSTAVO ADOLFO MURCIA PATIÑO
2751842017	2017-11-28	2017-12-11	2017-12-11	YOLANDA LILI BUITRAGO OSPINA
2754732017	2017-11-28	2017-11-29	2017-11-29	MAYRA ALEJANDRA MORA CARDOZO
2761052017	2017-11-28	2017-12-11	2017-12-12	VIVIAN VÉLEZ HERNÁNDEZ
2764702017	2017-11-29	2017-11-30	2017-11-29	LILIBETH PATERNINA HERRERA
2777412017	2017-11-30	2017-12-13	2017-11-30	ANÓNIMO
2777492017	2017-11-30	2017-12-13	2017-11-30	ANÓNIMO

Proyectó: Ángela Mendoza – Contratista

Aprobó: Carine Pening Gaviria - 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](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)