

## INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS NOVIEMBRE 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 noviembre 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.

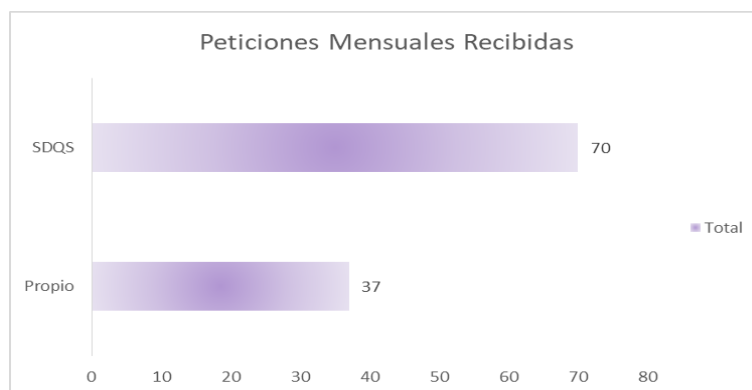
### TOTAL, DE SOLICITUDES

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 2018.

De acuerdo con las cifras reportadas por la entidad se registró un total de 107 solicitudes, de las cuales 70 que corresponden al 65%, se registraron en el Sistema Distrital de Quejas y

Soluciones “Bogotá te escucha”, y las restantes 37, que corresponden al 35%, se registraron en sistema propio de la entidad.

Teniendo en cuenta que los servicios que se ofertan por los canales presencial y telefónico, en la mayoría de los casos son de respuesta inmediata, dado que se relacionan con información básica de la entidad, no se registran en el sistema SDQS y se relacionaron como sistema propio.



### TIPO DE SOLICITUD

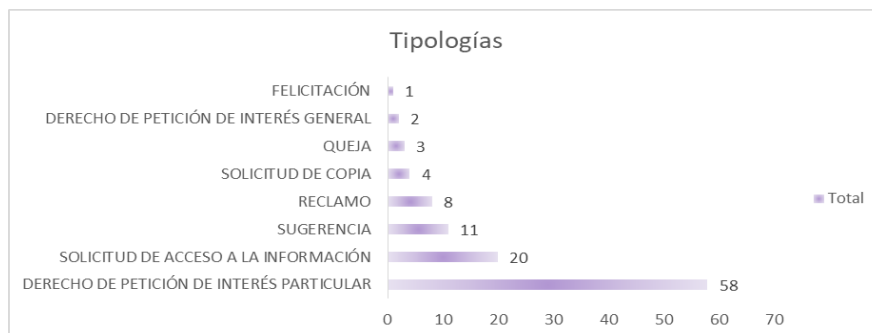
El requerimiento más representativo de acuerdo con su tipología para el periodo evaluado fue el derecho de petición de interés particular con 58 requerimientos del total recibido, en su mayoría respecto de los siguientes subtemas: Atención Psicológica y/o Jurídica, Litigio y Justicia Integral, Información básica y puntos de atención de la misma forma se solicita información relacionada con 20 requerimientos en relación a los mismos subtemas, seguido por las sugerencias con 11 requerimientos en su mayoría referentes ofertados en Casa Refugio, además de solicitudes como consultas, quejas, reclamos, entre otras.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	%
Derecho de petición interés particular	58	54%
Solicitud de acceso a la información	20	19%
Sugerencia	11	10%
Reclamo	8	7%
Solicitud de copia	4	4%
Queja	3	3%
Derecho de petición general	2	2%
Felicitación	1	1%
<b>Total general</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>



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

## SEGUIMIENTO

Para el mes de noviembre de 2018, ingresaron 107 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.

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@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 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	RESPUESTA DE FONDO
2724002018	2-2018-006055	Dir. Talento Humano	1-2018-005512	Cumple
2728652018	2-2018-006076	Dir. Talento Humano	1-2018-005511	Cumple
2863592018	2-2018-006383	Dir. Eliminación de Violencias	1-2018-005834	Cumple
2873532018	2-2018-006435	Dir. Eliminación de Violencias	1-2018-005829	Cumple
2873702018	2-2018-006437	Dir. Eliminación de Violencias	1-2018-005827	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 diferentes canales de comunicación para que las (os) peticionarias (os) presenten las PQRS, mencionados a continuación:

CANALES	TOTAL	%
PRESENCIAL	39	36%
E-MAIL	22	21%
WEB	17	16%
TELEFÓNICA	4	4%
ESCRITO	3	3%
TELÉFONO	2	2%
<b>Total, general</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

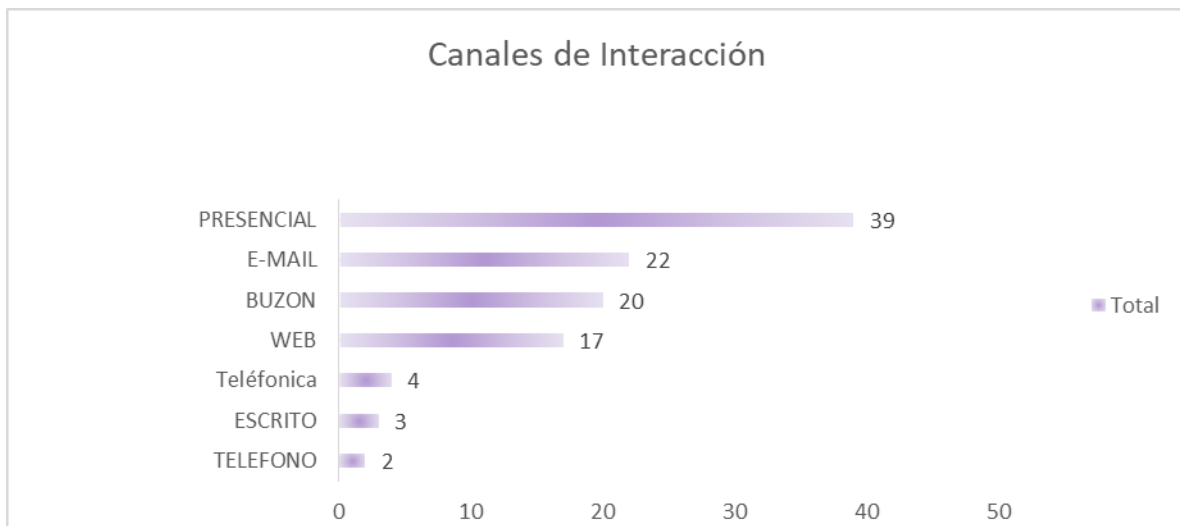
Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



En el mes de noviembre de la presente anualidad ingresaron a la entidad 107 requerimientos, de los cuales 39 ingresaron por medio presencial con una participación del 36% siendo el canal más utilizado por la ciudadanía, seguido la modalidad presencial con 26 requerimientos, posteriormente el luego el canal E-mail con una participación del 21%, posteriormente el canal Buzón con una representación del 19%, posteriormente el canal Web con 17 ingresos representados en el 16%, y los restantes 9 requerimientos ingresaron por los demás canales de comunicación que tiene la Entidad a disposición de la ciudadanía.

Las atenciones presenciales y telefónicas que se realizan en el punto de atención de la sede principal de la Entidad que se relacionan directamente con la 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.

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

## 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	%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	4	50%
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	2	25%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	1	12.5%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	12.5%
<b>Total general</b>	<b>8</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 tanto, 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 noviembre de 2018 así:

DEPENDENCIAS	TOTAL	%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	70	54%
Dir. Administrativa y Financiera	2	2%
Dir. Contratación	2	2%
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	5	4%
Dir. Eliminación de Violencias	23	18%
Dir. Enfoque Diferencial	3	2%
Dir. Gestión del Conocimiento	1	1%
Dir. Talento Humano	5	4%



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Dir. Territorialización de Derechos	15	12%
Of. Asesora de Planeación	2	2%
Of. de Comunicaciones	1	1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

La que recibió la mayoría de requerimientos para el período evaluado es la 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.

### SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Cincuenta y dos (52) 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
1	2018-11-07	2018-11-20	2018-11-23	DANIELA GALLO HIDALGO
2	2018-11-09	2018-11-22	2018-11-26	MARTHA LILIANA LESMES S.
3	2018-11-09	2018-11-22	2018-11-26	CARLOS ARTURO ROJAS V.
4	2018-11-13	2018-11-14	2018-11-13	ANA MARIA RINCON
5	2018-11-13	2018-11-23	2018-11-16	NICOLAS ORTIZ SANCHEZ
6	2018-11-13	2018-11-23	2018-11-26	MAYERLI NATHALY UYASAN S
7	2018-11-14	2018-12-03	3/12/2018	HASBLEIDI MICHELL AREVALO C
8	2018-11-19	2018-11-30	2018-11-29	KAREN JULIETH PLAZAS G.
9	2018-11-20	2018-11-30	2018-11-29	JUANITA URRUTIA REY
10	2018-11-20	2018-11-21	2018-11-20	JOHANNA RODRIGUEZ C.
11	2018-11-20	2018-11-30	2018-11-29	GERALDINE CONDA VALDES
12	2018-11-20	2018-11-30	2018-11-30	TATIANA FONSECA
13	2018-11-26	2018-11-27	2018-11-26	DIL CAMELO
14	2018-11-27	2018-11-28	2018-11-27	SANDRA PARDO
15	2018-11-28	2018-11-29	2018-11-28	VIVIANA PEREZ MEDINA
16	2018-11-30	2018-12-03	2018-11-30	LUZ MIRIAM O. DE CAMARGO
17	2018-11-30	2018-12-03	2018-11-30	MARTHA E. MUNAR RODRIGUEZ
18	2018-11-30	2018-12-03	2018-11-30	CARMEN ADELA CHAVES Q.
19	2018-11-30	2018-12-03	2018-11-30	ALEJANDRINA ORDOÑEZ

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
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
20	2018-11-30	2018-12-03	2018-11-30	LUZ ALBA GALEANO RUEDA

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

