

## INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS OCTUBRE 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 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 octubre 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.

### 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 octubre de 2017.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Tipos de Petición	Total
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	53
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	37
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	20
SUGERENCIA	19
RECLAMO	11
QUEJA	5
CONSULTA	4
FELICITACIÓN	2
Total General	151

El requerimiento más representativo de acuerdo a su tipología para el periodo evaluado fue el derecho de petición de interés particular con 53 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 37 requerimientos respecto de los subtemas citados anteriormente, además de información acerca de los servicios que ofrece la Entidad a la ciudadanía

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

## SEGUIMIENTO

Para el mes de octubre de 2017, ingresaron 151 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. Respecto de los PQRS pendientes del mes de septiembre se atendieron en términos de ley, a excepción del siguiente radicado:

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Fecha de vencimiento	Fecha de respuesta
200452017	Dir. Talento Humano	Solicitud de Información	15-sept-17	17-sept-17

## 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:

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

Radicado SDQS	Dependencia	Radicado Respuesta	Respuesta de Fondo
2269072017	Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres	2-20175-237	Cumple
2361352017	Subsecretaría de Gestión Corporativa	2-2017-05364	Cumple
2451842017	Dirección de Gestión del Conocimiento	2-2017-05508	Cumple
2505212017	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	2-2017-05767	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	Porcentaje de Participación
BUZON	35	23%
WEB	32	21%
PRESENCIAL	29	19%
ESCRITO	27	18%
E-MAIL	24	16%
TELEFONO	2	1%
REDES SOCIALES	2	1%
Total General	151	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](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 octubre de la presente anualidad ingresaron a la entidad 151 requerimientos, de los cuales 35 ingresaron por canal Buzón con una participación del 23%, seguido por el canal Web (SDQS) con 32 requerimientos con una representación del 21%, posteriormente el canal presencial con 29 ingresos representados en el 19%, y los restantes 53 requerimientos ingresaron por los demás canales de comunicación que tiene la Entidad a disposición de 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	%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	33%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	17%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	17%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	17%
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	17%
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>6</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 octubre de 2017.

Dependencia	Total	Porcentaje de Participación
Sub. Gestión Corporativa	46	30%
Dir. Territorialización de Derechos	27	18%
Dir. Eliminación de Violencias	24	16%
Dir. Gestión del Conocimiento	12	8%
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	8	5%

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)

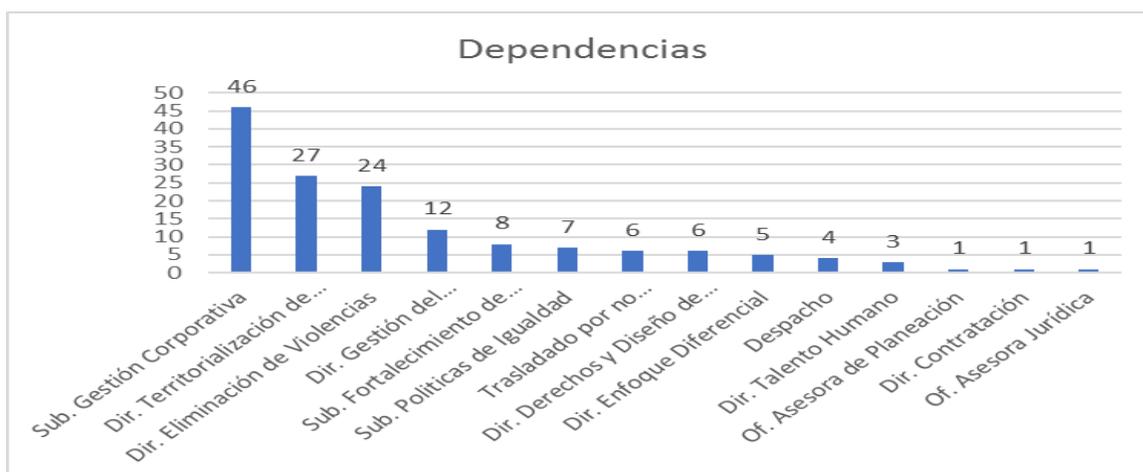
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Dependencia	Total	Porcentaje de Participación
Sub. Políticas de Igualdad	7	5%
Trasladado por no competencia	6	4%
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	6	4%
Dir. Enfoque Diferencial	5	3%
Despacho	4	3%
Dir. Talento Humano	3	2%
Of. Asesora de Planeación	1	1%
Dir. Contratación	1	1%
Of. Asesora Jurídica	1	1%
<b>Total general</b>	<b>151</b>	<b>100%</b>



Las dependencias que recibieron mayor número de requerimientos para el período evaluado son la Subsecretaría de Gestión Corporativa 30% (46) respecto de información básica 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 atenciones presenciales, la Dirección de Territorialización con un 18% (27) en temas referentes a atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral, servicios prestados por la entidad, y la Dirección de Eliminación de Violencias con una representación del 16% (24) en temas relacionados con violencias contra mujeres. 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

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

oportunidad y calidad en la respuesta, fortaleciendo los mecanismos de seguimiento a las PQRS.

## SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Se relacionan treinta y ocho (38) 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.

Numero petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Nombre peticionario
2261482017	2017-09-30	2017-10-11	2017-10-11	MABEL GERALDINE HERRERA
2265272017	2017-10-02	2017-10-17	2017-10-17	OLGA GONZALEZ
2273212017	2017-10-02	2017-10-12	2017-10-02	YOLANDA ESTEFANIA CHACON AVILA
2286182017	2017-10-03	2017-10-13	2017-10-03	ANGUIE AOLA MARTINEZ SUATERNA
2292552017	2017-10-04	2017-10-17	2017-10-04	NATHALY ROSSANA GONZALEZ MATAALLANA
2314352017	2017-10-06	2017-10-19	2017-10-19	NATALIA ANDREA PATIÑO GUZMN
2315052017	2017-10-06	2017-10-19	2017-10-06	LAURA CAMILA WALTEROS BERNAL
2318332017	2017-10-06	2017-10-19	2017-10-06	DANIELA MAHE SOTO
2318542017	2017-10-06	2017-10-19	2017-10-06	LINDA LUCIA DIAZ ROMERO
2330012017	2017-10-09	2017-10-20	2017-10-09	MARTHA ALCIRA OSPINA
2344742017	2017-10-10	2017-10-23	2017-10-13	IVAN ANDRES CASTILLO CASTAÑO
2347732017	2017-10-11	2017-10-24	2017-10-23	ADRIANA CAROLINA ARDILA DURAN
2361352017	2017-10-12	2017-10-25	2017-10-25	MILTON YESID DAZA RODRIGUEZ
2370922017	2017-10-13	2017-10-26	2017-10-13	CESAR MONROY
2371202017	2017-10-13	2017-11-02	2017-11-02	SALOME CARRILLO MAYA
2375032017	2017-10-13	2017-10-26	2017-10-13	CARMEN ELISA BENAVIDES PLAZAS
2377042017	2017-10-13	2017-10-26	2017-10-18	JUAN PABLO CORZO VELASQUEZ
2416962017	2017-10-19	2017-10-31	2017-10-25	CARLOS ANDRES CAMPUZANO
2421682017	2017-10-20	2017-11-01	2017-10-20	ZULMA CAROLINA LADINO CRUZ
2421692017	2017-10-20	2017-11-01	2017-10-20	ZULMA CAROLINA LADINO CRUZ
2425852017	2017-10-20	2017-11-01	2017-10-20	MARTHA LIBIA GARZON TORRES
2425952017	2017-10-20	2017-11-01	2017-10-20	LINA MARCELA PARDO MERCHAN
2433602017	2017-10-23	2017-11-15	2017-10-23	GLADIS ARDILA BARAHONA

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:

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

2435562017	2017-10-23	2017-11-15	2017-10-23	LINA MARCELA FANDIÑO CONTRERAS
2440372017	2017-10-23	2017-11-15	2017-10-23	MADELEINE RINCON PINZON
2450382017	2017-10-24	2017-11-03	2017-10-24	ANA ROSMIRA GARCIA ROBLES
2450852017	2017-10-24	2017-11-03	2017-10-24	DEISY TAFUR OVIEDO
2472112017	2017-10-26	2017-11-08	2017-11-08	OSCAR AUGUSTO ROSSATTO ROJAS
2494702017	2017-10-27	2017-11-10	2017-11-10	GLADIS ARDILA BARAHONA
2495002017	2017-10-27	2017-11-09	2017-11-08	EMEL ROJAS CASTILLO
2495522017	2017-10-27	2017-11-09	2017-11-03	HORACIO JOSE SERPA MONCADA
2503482017	2017-10-30	2017-11-10	2017-11-10	PAOLA ANDREA TOVAR NIÑO
2504092017	2017-10-30	2017-11-10	2017-11-10	XINIA ROCIO NAVARRO PRADA
2504242017	2017-10-30	2017-11-14	2017-11-14	XINIA ROCIO NAVARRO PRADA
2506162017	2017-10-30	2017-11-10	2017-10-30	SANDRA MILENA CALDERON
2518412017	2017-10-31	2017-11-14	2017-10-31	ANA JOAQUINA GAONA CIFUENTES
2520792017	2017-10-31	2017-11-14	2017-10-31	DUVAN FARID OLAYA CHACON
2521412017	2017-10-31	2017-11-15	2017-11-15	LUZ STELLA RUIZ ORTIZ

Proyectó: Ángela Mendoza – Contratista

Revisó: Andrea Vargas Marín – Profesional Especializada – Subsecretaría de Gestión Corporativa

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:

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