

## INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS OCTUBRE 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 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.

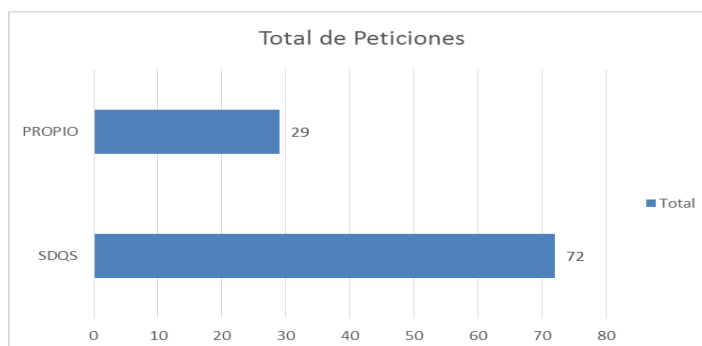
### TOTAL DE SOLICITUDES

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 octubre de 2018.

De acuerdo con las cifras reportadas por la entidad se registró un total de 101 solicitudes, de las cuales 72 que corresponden al 71%, se registraron en el Sistema Distrital de Quejas y

Soluciones “Bogotá te escucha”, y las restantes 29, que corresponden al 29%, 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

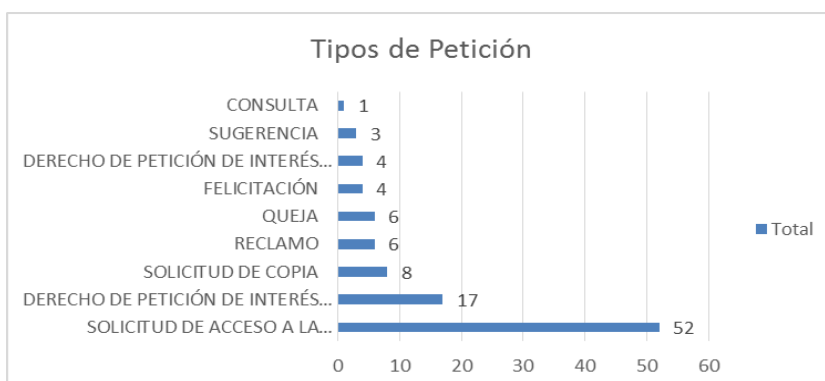
El requerimiento más representativo de acuerdo con su tipología para el período evaluado fue el de solicitud de acceso a la información con 52 requerimientos del total recibido, en su mayoría respecto de los siguientes subtemas: Atención Psicológica y/o Jurídica, Litigio y Justicia Integral, Información básica y puntos de atención de la misma forma se solicita información relacionada con cursos brindados en Casas de Igualdad, el derecho de petición de interés particular con 28 requerimientos en relación con los mismos subtemas, seguido por solicitud de copias con 8 requerimientos en su mayoría referentes a solicitudes de certificados relacionados con los cursos recibidos en las casas de igualdad, además de las solicitudes como consultas, quejas y reclamos.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	%
Solicitud de acceso a la información	51	51%
Derecho de petición interés particular	17	17%
Solicitud de copia	8	8%
Reclamo	6	6%
Queja	6	6%
Felicitación	4	4%
Derecho de petición general	4	4%
Sugerencia	3	3%
Consulta	1	1%
<b>Total general</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>



Finalmente, de conformidad con la información reportada por la profesional encargada de tramitar los asuntos disciplinarios en el mes de octubre 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.

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

## SEGUIMIENTO

Para el mes de octubre de 2018, ingresaron 101 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.

## 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:

<b>RADICADO SDQS</b>	<b>RADICADO INTERNO</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>RADICADO RESPUESTA</b>	<b>RESPUESTA DE FONDO</b>
2436652018	5381	Dir. Contratación	1-2018-004637	Cumple
2479592018	5492	Dir. Territorialización de Derechos	1-2018-004826	Cumple
2492502018	5508	Dir. Contratación	1-2018-004846	Cumple
2522262018	5593	Dir. Eliminación de Violencias	1-2018-005004	Cumple
2637362018	5909	Dir. Administrativa y Financiera	1-2018-005231	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:

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)

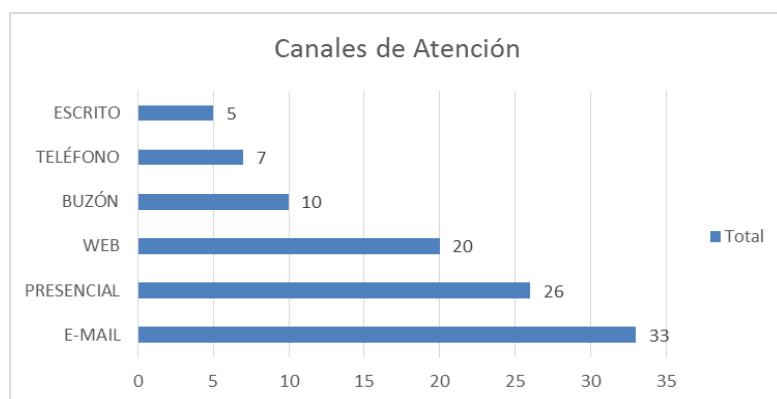




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

CANALES	TOTAL	%
E-MAIL	33	33%
PRESENCIAL	26	26%
WEB	20	20%
BUZÓN	10	10%
TELÉFONO	7	7%
ESCRITO	5	5%
<b>Total general</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>



En el mes de octubre de la presente anualidad ingresaron a la entidad 101 requerimientos, de los cuales 33 ingresaron por medio de E-Mail con una participación del 33% siendo el canal más utilizado por la ciudadanía, seguido la modalidad presencial con 26 requerimientos, posteriormente el canal Web con 20 requerimientos, este canal hace referencia al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha” seguido por Buzón que corresponde a las PQRS depositadas por las personas que asisten a las Casas de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres, así como en las Casas Refugio y en Casa de Todas con participación del 10%, los restantes 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.

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 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.

ENTIDAD	TOTAL	%
Policía Metropolitana	4	40%
Secretaría de Salud	2	20%
Secretaría de Integración Social	1	10%
Procuraduría General de la Nación	1	10%
Secretaría de Seguridad y Convivencia	1	10%
Secretaria de Desarrollo Económico	1	10%
<b>Total general</b>	<b>10</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 octubre de 2018 así:

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

DEPENDENCIAS	TOTAL	%
Sub. Gestión Corporativa	41	41%
Dir. Territorialización de Derechos	23	23%
Dir. Gestión del Conocimiento	10	10%
Dir. Administrativa y Financiera	5	5%
Dir. Contratación	5	5%
Dir. Eliminación de Violencias	5	5%
Dir. Talento Humano	5	5%
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	4	4%
Of. Asesora de Planeación	2	2%
Dir. Enfoque Diferencial	1	1%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

La que recibió la totalidad 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	2018-10-11	2018-10-11	2018-10-11	Lina Cárdenas
2	2018-10-11	2018-10-11	2018-10-11	Stella Rodríguez
3	2018-10-11	2018-10-11	2018-10-11	María Mecías Ocaña
4	2018-10-11	2018-10-11	2018-10-11	Sandra Castro
5	2018-10-11	2018-10-11	2018-10-11	Mabel Días
6	2018-10-11	2018-10-11	2018-10-11	Sandra Sánchez
7	2018-10-11	2018-10-11	2018-10-11	Julieth Alejandra Inca
8	2018-10-12	2018-10-12	2018-10-12	María Consuelo Mora
9	2018-10-16	2018-10-16	2018-10-16	Brigitte Herrera H.

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
10	2018-10-16	2018-10-16	2018-10-16	Sonia Trinidad Garzón
11	2018-10-16	2018-10-16	2018-10-16	Angelica Morales
12	2018-10-18	2018-10-18	2018-10-18	Flor Alba Chantre
13	2018-10-19	2018-10-19	2018-10-19	Laura Coronado
14	2018-10-19	2018-10-19	2018-10-19	Angela González Zamora
15	2018-10-22	2018-10-22	2018-10-22	Dora Estela Mora Mora
16	2018-10-23	2018-10-23	2018-10-23	Sandra Lozano
17	2018-10-24	2018-10-24	2018-10-24	Martha Poveda Boyacá
18	2018-10-26	2018-10-26	2018-10-26	Angela Andrea Romero
19	2018-10-26	2018-10-26	2018-10-26	María a. Rubiano n.
20	2018-10-26	2018-10-26	2018-10-26	Yuly Osorio Peña
21	2018-10-26	2018-10-26	2018-10-26	Laura Ceballos
22	2018-10-26	2018-10-26	2018-10-26	Laura López Bustos
23	2018-10-29	2018-10-29	2018-10-29	Ginna c. Rodríguez
24	2018-10-29	2018-10-29	2018-10-29	Laura Natalia Torres r.
25	2018-10-30	2018-10-30	2018-10-30	Gloria Isabel Zea
26	2018-10-30	2018-10-30	2018-10-30	Johana Pineda Prado
27	2018-10-30	2018-10-30	2018-10-30	Diana Patricia peña c.
28	2018-10-30	2018-10-30	2018-10-30	Víctor julio Avendaño
29	2018-10-30	2018-10-30	2018-10-30	Isabel Sofia Bermúdez
30	2018-10-02	2018-10-12	2018-10-16	Jeison Delgado Duarte
31	2018-10-02	2018-10-25	2018-10-19	Valentina Muñoz
32	2018-10-02	2018-10-12	2018-10-12	Paula Andrea Caviedes m.
33	2018-10-02	2018-10-12	2018-10-10	Ivonne Zapata
34	2018-10-02	2018-10-12	2018-10-16	Manuela Medina Pulido
35	2018-10-08	2018-10-19	2018-10-19	Erika Piñeros
36	2018-10-11	2018-10-24	2018-10-26	Edna Liliana Ortega
37	2018-10-11	2018-10-12	2018-10-11	Martha Monroy Rativa
38	2018-10-12	2018-10-25	2018-10-25	Germán Cañón barco
39	2018-10-16	2018-10-26	2018-10-30	Andrea Lorena Orjuela r.
40	2018-10-17	2018-10-29	2018-10-29	Ana Ruth López torres
41	2018-10-23	2018-11-21	2018-10-23	Edgar Alonso
42	2018-10-23	2018-11-02	2018-11-06	Mframirez97 mframirez97
43	2018-10-23	2018-11-02	2018-11-02	Angelica Ballesteros
44	2018-10-23	2018-11-02	2018-11-07	Anónimo
45	2018-10-25	2018-11-07	2018-11-07	Rafael Guzmán Pérez
46	2018-10-25	2018-10-26	2018-11-08	Angie Bravo

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

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

NUMERO PETICIÓN	FECHA INGRESO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA FINALIZACIÓN	NOMBRE PETICIONARIO
47	2018-10-26	2018-10-31	2018-10-31	Ligia Stella Gómez l.
48	2018-10-26	2018-10-29	2018-10-26	Martha Wilches
49	2018-10-29	2018-11-09	2018-11-13	Asociación Candela Teatro
50	2018-10-29	2018-11-09	2018-11-09	Ferney Hurtado
51	2018-10-29	2018-11-09	2018-11-14	Cesar Mora Orjuela
52	2018-10-29	2018-11-09	2018-11-13	Nicolás Echeverri Marín

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)

