

INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS SEPTIEMBRE 2015

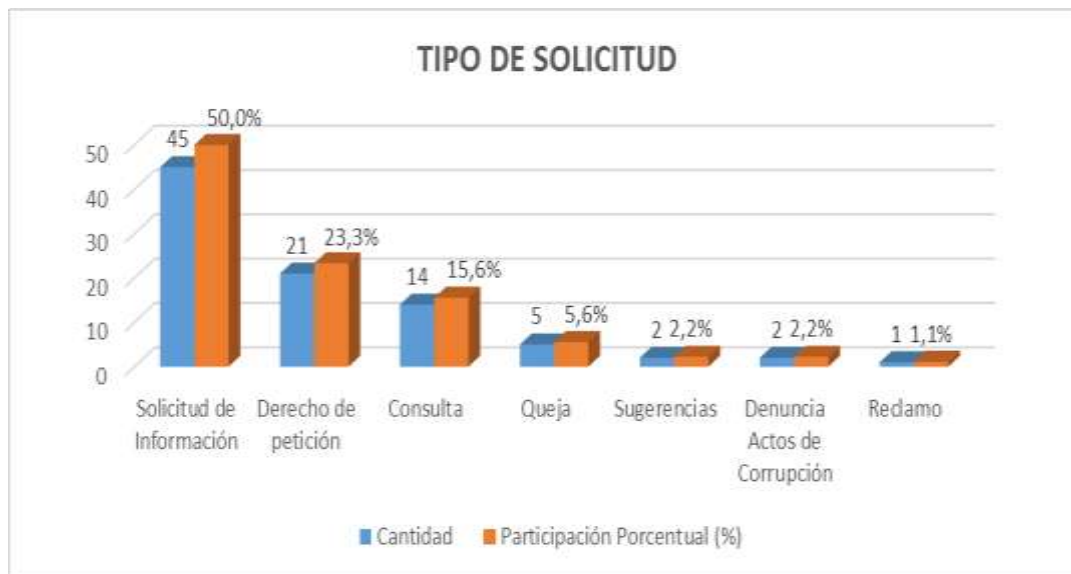
La Subsecretaría de Gestión Corporativa a través del área de Atención a la Ciudadanía y en cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3° del artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010 que establece: “(...) *El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada Entidad (...)*”, en concordancia con lo señalado en la ley 1474 de 2011, que dispone “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*” y los artículos 73 y 76 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Por lo anterior se relacionan los requerimientos tramitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, por tipología, canales y comportamiento estadístico atendidos durante el mes de septiembre 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 con el propósito de que las áreas cumplan con los términos de ley en la respuesta a las PQRS y de esta manera brindar una atención integral a la ciudadanía.

TIPO DE SOLICITUD.

En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010 “*Por la 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.*”, me permito relacionar el registro de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que ha recibido la Entidad en el mes de Septiembre de 2015.

TIPO DE SOLICITUD		
Descripción	Cantidad	Participación Porcentual (%)
Solicitud de Información	45	50,0
Derecho de petición	21	23,3
Consulta	14	15,6
Queja	5	5,6
Sugerencias	2	2,2
Denuncia Actos de Corrupción	2	2,2
Reclamo	1	1,1
TOTAL	90	100

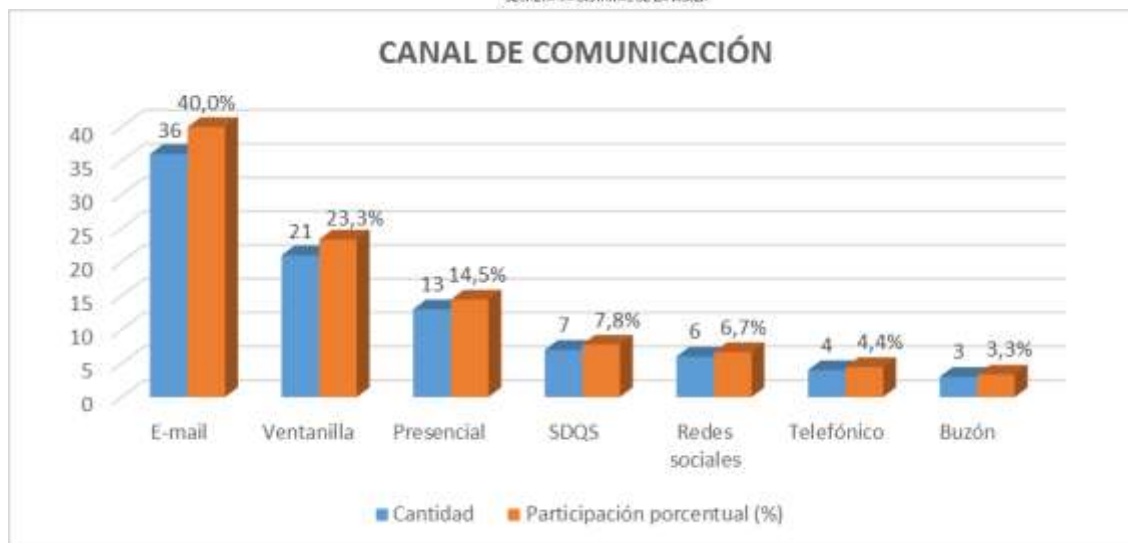


El requerimiento más representativo de acuerdo a su tipología para el mes de Septiembre fue Solicitud de información con el 50,0% (45) del total de los requerimientos recibidos a través de los canales de atención, el cual corresponde a información de la Entidad y su misionalidad, seguido por el Derecho de petición con una participación del 23,3% (21) y consulta que representan el 15,6% (14) de los requerimientos ingresados a la Entidad para el periodo evaluado.

CANALES DE COMUNICACIÓN.

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) presente las diferentes PQRS, mencionados a continuación:

CANALES DE COMUNICACIÓN		
Descripción	Cantidad	Participación porcentual (%)
E-mail	36	40,0
Ventanilla	21	23,3
Presencial	13	14,5
SDQS	7	7,8
Redes sociales	6	6,7
Telefónico	4	4,4
Buzón	3	3,3
TOTAL	90	100

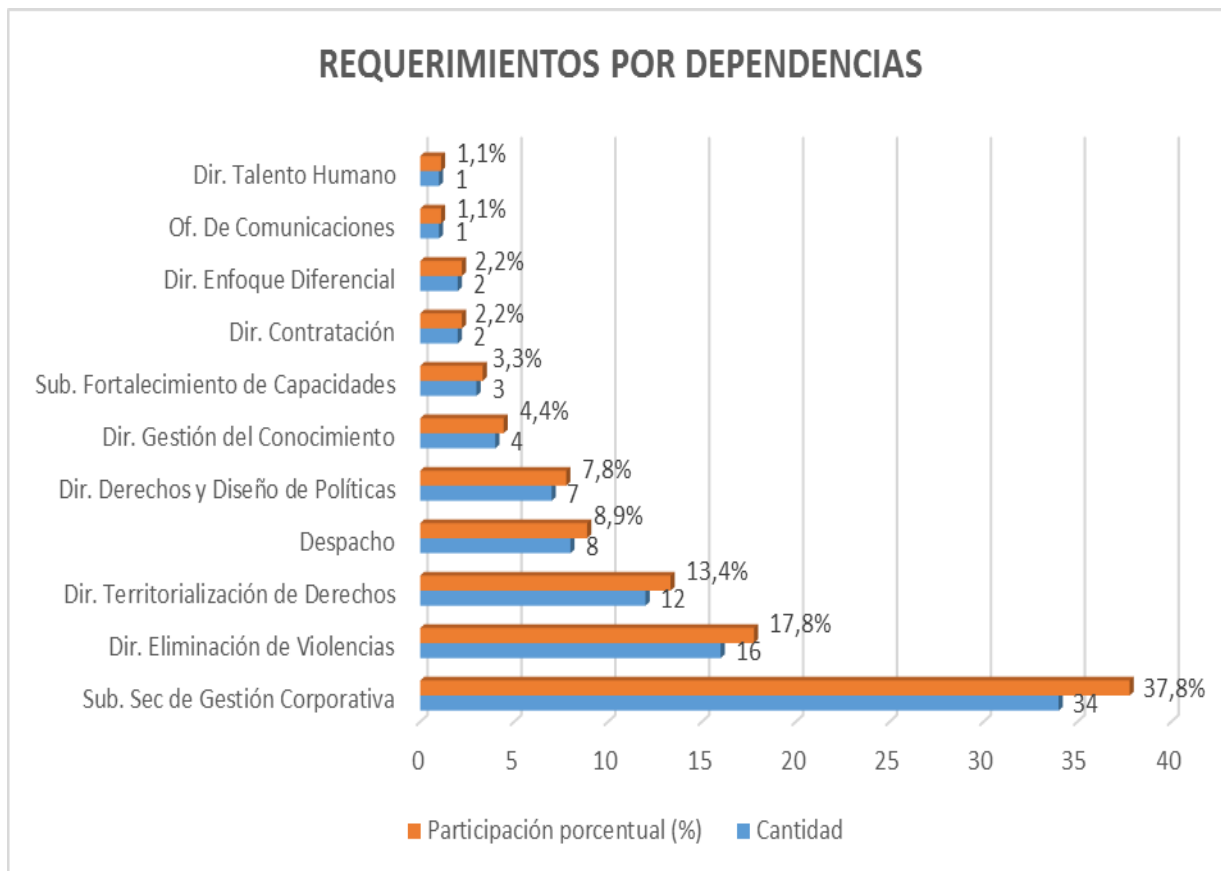


La gráfica nos permite observar que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer sus requerimientos ante la Secretaría Distrital de la Mujer en el mes de Septiembre fue E-mail con una representación del 40,0% (36), seguido por la Ventanilla Única de Correspondencia con una participación del 23,3% (21), Presencial con el 14,5% (13) y Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con el 7,8% (7) del total de requerimientos recibidos en el periodo evaluado.

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 participación porcentual.

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS		
Dependencia	Cantidad	Participación porcentual (%)
Sub. Sec de Gestión Corporativa	34	37,8
Dir. Eliminación de Violencias	16	17,8
Dir. Territorialización de Derechos	12	13,4
Despacho	8	8,9
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	7	7,8
Dir. Gestión del Conocimiento	4	4,4
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	3	3,3
Dir. Contratación	2	2,2
Dir. Enfoque Diferencial	2	2,2
Of. De Comunicaciones	1	1,1
Dir. Talento Humano	1	1,1
TOTAL	90	100



Las dependencias que recibieron mayor número de requerimientos son: la Subsecretaría de Gestión Corporativa a través del área de Atención a la Ciudadanía con una representación del 37,8% (34), seguida por la Dirección de Eliminación de Violencias con el 17,8% (16) del total de peticiones registradas para el periodo evaluado y la Dirección de Territorialización de Derechos con el 13,4% (12) del total de requerimientos recibidos.

A continuación, se da a conocer el tipo de requerimiento de acuerdo a su tipología ingresado por dependencia:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DESTRITAL DE LA MUJER

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS

Dependencia	Derecho de petición	Solicitud de Información	Queja	Reclamo	Consulta	Denuncia Actos de Corrupción	Sugerencia	Total
Sub. Sec de Gestión Corporativa	3	19	1		11			34
Dir. Eliminación de Violencias	8	4	1		1	2		16
Dir. Territorialización de Derechos	2	5	2	1			2	12
Despacho	2	4	1		1			8
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	2	5						7
Dir. Gestión del Conocimiento	1	3						4
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	2	1						3
Dir. Contratación		2						2
Dir. Enfoque Diferencial		2						2
Of. De Comunicaciones					1			1
Dir. Talento Humano	1							1
TOTAL	21	45	5	1	14	2	2	90

GESTIÓN DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA

En cumplimiento a los lineamientos de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, a continuación se detalla el tiempo promedio de respuesta tomado por las dependencias para contestar los requerimientos de la ciudadanía:

Dependencia	Cantidad de Requerimientos	Promedio de Respuesta (Días)
Sub. Sec de Gestión Corporativa	34	3
Dir. Eliminación de Violencias	16	9
Dir. Territorialización de Derechos	12	5
Despacho	8	12
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	7	7
Dir. Gestión del Conocimiento	4	9
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	3	10
Dir. Contratación	2	3
Dir. Enfoque Diferencial	2	13
Of. De Comunicaciones	1	1
Dir. Talento Humano	1	15
TOTAL	90	8

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

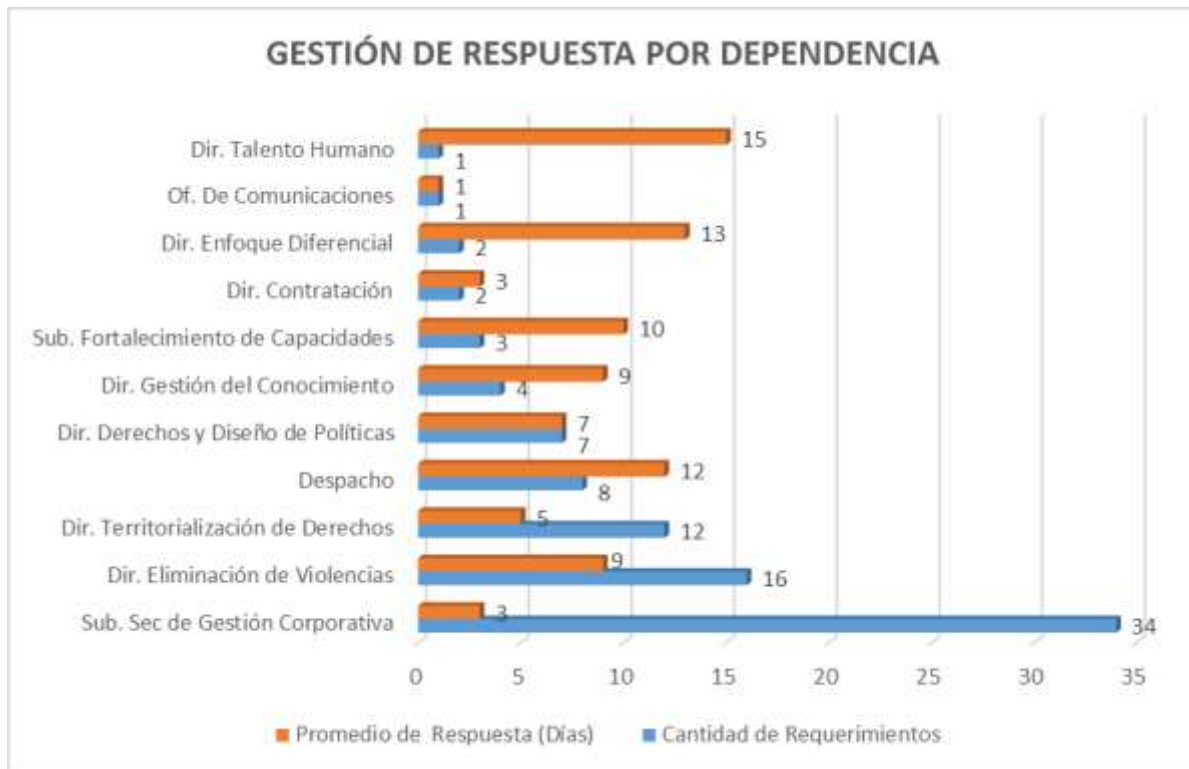
PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

atencionciudadania@sdmujer.gov.co y/o contactenos@sdmujer.gov.co

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones que interpone la ciudadanía en el periodo evaluado se encuentra en 8 días, lo que indica que la Entidad responde en términos de Ley y ofreciendo un servicio oportuno de acuerdo a los lineamientos del Decreto 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública de Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá”.



Para la Secretaría Distrital de la Mujer es importante el seguimiento y control a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes allegadas a la entidad por medio de todos los canales de atención y que son recepcionados desde Atención a la Ciudadanía, con el fin de concientizar a todas 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, en términos de coherencia entre lo solicitado y lo respondido dentro de los tiempos de ley, fortaleciendo los mecanismos de seguimiento a las PQRS.

Proyectó: Angie Tatiana Bernal Suarez- Profesional Universitaria
Revisó: Yazmín A. Beltrán Rodríguez – Profesional Contratista