

INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS SEPTIEMBRE 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 septiembre 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 septiembre de 2017.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

TIPOLOGÍAS	TOTAL	Porcentaje de Participación
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	47	35%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	42	31%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15	11%
SUGERENCIA	11	8%
RECLAMO	7	5%
FELICITACIÓN	5	4%
QUEJA	5	4%
CONSULTA	2	1%
SOLICITUD DE COPIA	2	1%
Total general	136	100%

El requerimiento más representativo de acuerdo a su tipología para el periodo evaluado, fue el derecho de petición de interés particular con 47 requerimientos del total recibido, respecto de asesoría jurídica y psicológica, seguido por la Solicitud de Información con 42 requerimientos por temas de información como lo son atención en violencias y cursos brindados en casas de igualdad y derecho de petición de interés general con 15 requerimientos sobre temas de datos estadísticos, poblacional, diversidad y derechos.

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

SEGUIMIENTO

Para el mes de septiembre de 2017, ingresaron 131 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 con excepción de las relacionadas en el siguiente cuadro.

Número petición	Dependencia	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha finalización
2023042017	Dir. Eliminación de Violencias	WEB	Derecho de petición	05/09/2017	26/09/2017	28/09/2017
2036022017	Dir. Eliminación de Violencias	E-MAIL	Derecho de petición	06/09/2017	27/09/2017	28/09/2017
2036622017	Dir. Enfoque Diferencial	E-MAIL	Derecho de petición	06/09/2017	27/09/2017	03/10/2017

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Número petición	Dependencia	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha finalización
2078972017	Dir. Talento Humano	ESCRITO	Solicitud de copia	12/09/2017	26/09/2017	28/09/2017
2109322017	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	ESCRITO	Derecho de petición	14/09/2017	03/10/2017	06/10/2017
2144162017	Dir. Eliminación de Violencias	BUZÓN	Queja	19/09/2017	06/10/2017	13/10/2017
2145112017	Dir. Eliminación de Violencias	E-MAIL	Derecho de petición	19/09/2017	06/10/2017	13/10/2017
2229722017	Dir. Eliminación de Violencias	BUZÓN	Reclamo	27/09/2017	17/10/2017	20/10/2017

Semanalmente se realiza seguimiento del vencimiento de las PQRS, enviando desde el correo radicadosdqs@sdmujer.gov.co a las áreas un archivo que contiene la relación de las solicitudes pendientes de respuesta, con el fin de que sean atendidas dentro de los términos de ley y se verifica el cierre de la petición en el aplicativo de correspondencia de la entidad.

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
1998132017	Sub. Gestión Corporativa	2-2017-04503	Cumple
2005402017	Dir. Eliminación de Violencias	2-2017-04774	Cumple
2017992017	Dir. Territorialización de Derechos	2-2017-04561	Cumple
2079372017	Dir. Enfoque Diferencial	2-2017-04598	Cumple

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

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
ESCRITO	34	25%
E-MAIL	32	24%
BUZON	24	18%
PRESENCIAL	22	16%
WEB	19	14%
REDES SOCIALES	4	3%
TELEFONO	1	1%
Total general	136	100%

En el mes de septiembre de la presente anualidad ingresaron a la entidad 136 requerimientos, de los cuales 34 ingresaron por canal escrito, seguido por el canal e-mail con una participación de 32 peticiones y Canal de Buzón con 24 requerimientos, los restantes 46 requerimientos ingresaron por los demás canales de comunicación que tiene la Entidad a disposición de la ciudadanía.

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

Tener disponibilidad de vehículos por parte de la Dirección de Territorialización de la Sdmujer ha permitido hacer más eficiente la recolección de las PQRS que han sido ingresadas a través de los buzones de sugerencias de las diferentes sedes de la entidad.

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.

Numero petición	Dependencia	Entidad que recibe
1998582017	Trasladado por no competencia	SECRETARÍA GENERAL

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Numero petición	Dependencia	Entidad que recibe
2048102017	Trasladado por no competencia	SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL
2066832017	Trasladado por no competencia	DADEP - DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO
2080312017	Trasladado por no competencia	PERSONERÍA DE BOGOTÁ
2092162017	Trasladado por no competencia	SECRETARIA DE SALUD
2176192017	Trasladado por no competencia	SECRETARIA DE GOBIERNO
2191132017	Trasladado por no competencia	SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

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 septiembre de 2017.

DEPENDENCIAS	TOTAL	Porcentaje de Participación
Sub. Gestión Corporativa	38	28%
Dir. Territorialización de Derechos	31	23%
Dir. Eliminación de Violencias	29	21%
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	10	7%
Trasladado por no competencia	7	5%
Dir. Enfoque Diferencial	5	4%
Dir. Talento Humano	4	3%
Dir. Gestión del Conocimiento	4	3%
Dir. Administrativa y Financiera	3	2%
Despacho	2	1%
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	1	1%
Dir. Contratación	1	1%
Sub. Políticas de Igualdad	1	1%
Total general	136	100%

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

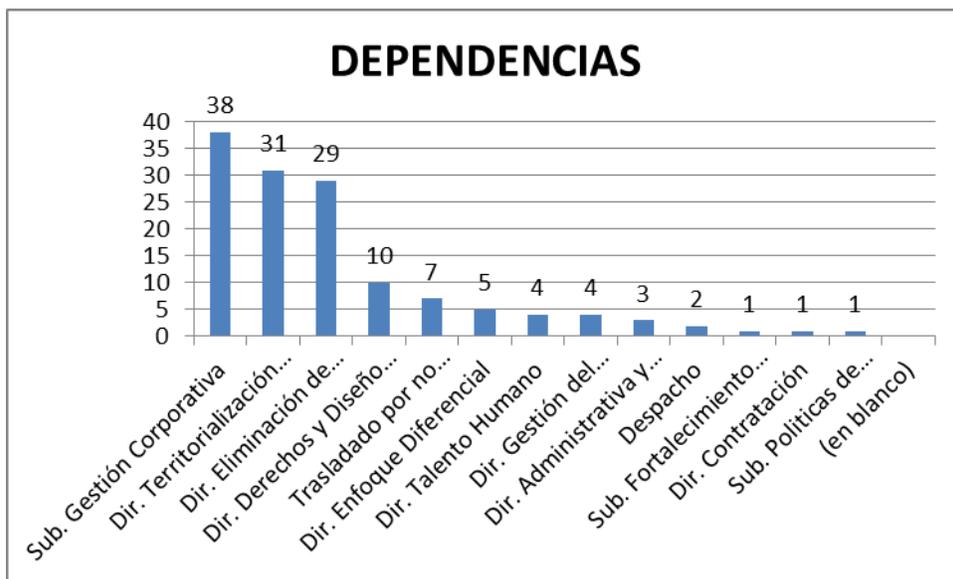
Presente su [Petición](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co), Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



Las dependencias que recibieron mayor número de requerimientos para el período evaluado son la Subsecretaría de Gestión Corporativa 28% (38) 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 23% (31) 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 21% (29) 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 oportunidad y calidad en la respuesta, fortaleciendo los mecanismos de seguimiento a las PQRS.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Se relacionan cuarenta y dos (42) solicitudes de información, incluyendo número de petición, fecha de ingreso a la entidad, fecha de vencimiento, fecha de respuesta y nombre del petionario, todas las solicitudes de información fueron atendidas.

Número petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Nombre petionario
2000452017	01/09/2017	19/09/2017	19/09/2017	MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
2004712017	01/09/2017	13/09/2017	01/09/2017	ALBA LUZ ORTIZ SANTOS
2009972017	03/09/2017	18/09/2017	18/09/2017	ANÓNIMO
2012592017	04/09/2017	14/09/2017	04/09/2017	DIANA PATRICIA MOLINA COBALEDA
2017992017	04/09/2017	14/09/2017	14/09/2017	ASTRID HELENA GARCÍA
2034302017	05/09/2017	2017-09-07	06/09/2017	ANÓNIMO
2034322017	05/09/2017	07/09/2017	06/09/2017	ANÓNIMO
2055322017	08/09/2017	21/09/2017	21/09/2017	JOSE GUSTAVO VAZQUEZ
2065222017	11/09/2017	21/09/2017	11/09/2017	KATERIN ALEJANDRA CANTOR ARGUELLO
2066112017	11/09/2017	21/09/2017	11/09/2017	MARIA ANGELICA MORALES FIGUEROA
2069402017	11/09/2017	21/09/2017	11/09/2017	ANA CECILIA MAYORGA DE CARDENAS
2070732017	11/09/2017	21/09/2017	11/09/2017	BENIGNA DEL CARMEN BARRERA DE LOPEZ
2072422017	11/09/2017	21/09/2017	11/09/2017	ROSA CADAVID GARCIA
2076852017	12/09/2017	22/09/2017	12/09/2017	ORLANDO TRIANA ARAOZ
2078692017	12/09/2017	22/09/2017	22/09/2017	DORIS CANTOR SUAREZ
2078832017	12/09/2017	22/09/2017	22/09/2017	JANNY JADITH JALAL ESPITIA
2079452017	12/09/2017	22/09/2017	18/09/2017	JANNY JADITH JALAL ESPITIA
2084432017	12/09/2017	22/09/2017	12/09/2017	MARIA ROSA MORA LUNA
2089142017	13/09/2017	25/09/2017	13/09/2017	JULIO CESAR CAICEDO
2094152017	13/09/2017	25/09/2017	13/09/2017	NIDIA ALEJANDRA PERILLA
2108662017	14/09/2017	27/09/2017	27/09/2017	SANTOS GONZALO SOTELO SANCHEZ
2117272017	15/09/2017	29/09/2017	29/09/2017	DIANA CAROLINA OVALLE RODRIGUEZ

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Número petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Nombre peticionario
2124362017	16/09/2017	28/09/2017	28/09/2017	DIANA CAMACHO
2136752017	18/09/2017	28/09/2017	18/09/2017	ELIZABETH CRUZ PULIDO
2140682017	19/09/2017	29/09/2017	19/09/2017	FLOR MARIA RODRIGUEZ
2143232017	19/09/2017	29/09/2017	19/09/2017	CLAUDIA ANDREA PINZON GIL
2144982017	19/09/2017	29/09/2017	28/09/2017	ANA LUCIA LEAL
2146292017	19/09/2017	29/09/2017	28/09/2017	HILBA TERESA SUSPES CEPEDA
2153132017	20/09/2017	03/10/2017	03/10/2017	LUZ ALBA MALAVER RODRIGUEZ
2160372017	20/09/2017	02/10/2017	20/09/2017	OLGA LUCIA QUINTERO ECHEVERRY
2160632017	20/09/2017	02/10/2017	29/09/2017	DAIRON ALONSO SUAREZ FERNANDEZ
2173662017	21/09/2017	03/10/2017	02/10/2017	DIANA ISABEL
2214222017	26/09/2017	13/10/2017	05/10/2017	JUAN DAVID RIVERA MENDEZ
2222942017	27/09/2017	09/10/2017	02/10/2017	MARIA CAMILA GARCIA
2228092017	27/09/2017	09/10/2017	27/09/2017	GIOVANNA FLOREZ RODRIGUEZ
2230932017	27/09/2017	09/10/2017	29/09/2017	RUBEN DARIO GOMEZ GUTIERREZ
2231282017	27/09/2017	11/10/2017	03/10/2017	JANNY JADITH JALAL ESPITIA
2247172017	29/09/2017	13/10/2017	13/10/2017	MARISOL RINCON BENAVIDES
2251932017	29/09/2017	11/10/2017	29/09/2017	BLANCA HILDA FONSECA DE NIÑO
2252792017	29/09/2017	11/10/2017	29/09/2017	MONICA ANDREA ORTEGON GARZON
2256102017	29/09/2017	11/10/2017	29/09/2017	YESMY NATALY RODRIGUEZ
2261482017	30/09/2017	11/10/2017	11/10/2017	MABEL GERALDINE HERRERA MANCILLA

Proyectó: Ángela Mendoza – Contratista
Aprobó: Carine Pening Gaviria - Subsecretaria de Gestión Corporativa

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

