

**INFORME TRIMESTRAL QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER
PRIMER TRIMESTRE 2017**

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y los artículos 7, 8 y 9 del Decreto 2232 de 1995 los cuales prescriben:

“Artículo 54 de la Ley 190 de 1995: Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:

- 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y*
- 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.”*

“Artículo 7 del Decreto 2232 de 1995: QUEJAS Y RECLAMOS. La dependencia de que trata el artículo 53 de la Ley 190/95 deberá estar dirigida o coordinada por la Subsecretaría de Gestión Corporativa.

Artículo 8 del Decreto 2232 de 1995: FUNCIONES. Son funciones de las dependencias de quejas y reclamos:

- a) Las contempladas de los artículos 49, 53 y 54 de la Ley 190/95;*
- b) La de ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas de la entidad:*
 - - Organización de la entidad*
 - - Misión que cumple*
 - - Funciones, procesos y procedimientos según los manuales*
 - - Normatividad de la entidad*
 - - Mecanismos de participación ciudadana*
 - - Informar sobre los contratos que celebre la entidad según las normas vigentes*
 - - Informar y orientar sobre la estructura y funciones generales del Estado.*

Artículo 9. del Decreto 2232 de 1995: ACTIVIDADES DEL JEFE. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:

- Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.*
- Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las demás entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema.*

- *Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190/95. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.”*

Adicionalmente, de conformidad con las definiciones legales, los lineamientos y procedimientos incorporados por la Secretaría Distrital de la Mujer se ha definido queja, reclamo y sugerencia de la siguiente forma:

Queja: Se entiende por queja la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento que la ciudadanía pone en conocimiento de una entidad, relacionada con el cumplimiento de la misión de la Entidad, o, por conductas irregulares realizadas por sus servidoras(es) públicas(os), en cumplimiento de sus funciones, o por particulares que tienen a su cargo la prestación de un servicio público.

Reclamo: Es una exigencia presentada por cualquier persona ante la ausencia, irregular o mala prestación de un servicio, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo de una Entidad Pública. Al igual que en la queja puede dar lugar a acción disciplinaria, de manera que se procede de la forma prevista para aquella.

Sugerencia: Es la proposición, insinuación, indicación explicación para adecuar o mejorar un proceso cuyo objeto es la prestación de un servicio.

De acuerdo a lo expuesto, se presenta el informe de quejas, reclamos y sugerencias recibidas por la Secretaría Distrital de la Mujer en el trimestre comprendido por los meses de enero, febrero y marzo de 2017.

En términos generales las dependencias atienden y contestan en tiempo a los ciudadanos, como también reenvían a la entidad competente según sea el caso.

Durante estos meses se recibieron en total 34 solicitudes las cuales fueron tipificadas así: 16 reclamos, 9 sugerencias y 9 quejas.

Se recibieron a través de los canales oficiales que dispone la entidad a la ciudadanía, para estos requerimientos encontramos solo tres canales como lo son SDQS, buzón de sugerencias y correo electrónico.

• RECLAMOS

En el trimestre comprendido entre enero, febrero y marzo de 2017 se presentaron 16 reclamos, los cuales fueron atendidos dentro del término legal y fueron los siguientes:

Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha inicio términos	Fecha finalizacion	Nombre peticionario
Web	Reclamo	Reclamo sobre una respuesta dada a un requerimiento hecho con	5/01/2017	17/01/2017	Anónimo

		anterioridad sobre tema de Enfoque de Genero			
Web	Reclamo	Reclamo por demora en emisión de respuesta por parte de la Policía Nacional respecto de un tema de violencia.	5/01/2017	17/01/2017	Anónimo
Web	Reclamo	Reclamo por demora en la publicación de los resultados de la convocatoria 04.	11/01/2017	17/01/2017	Anónimo
Web	Reclamo	Reclamo por atropellos presentados en la fundación nueva vida para mujeres.	25/01/2017	25/01/2017	Anónimo
Web	Reclamo	Reclamo sobre las instalaciones donde se dictan cursos en la casa de igualdad de Chapinero	2/03/2017	22/03/2017	Anónimo
Web	Reclamo	Reclamo sobre el mal estado del salón de yoga en la CIO de Chapinero, humedad, goteras, suciedad.	6/03/2017	23/03/2017	Anónimo
Web	Reclamo	Reclamo sobre la publicación demorada de los resultados de entrevista, y análisis de antecedentes de la convocatoria 04.	9/03/2017	30/03/2017	Anónimo
Buzón	Reclamo	Reclamo por solicitud en la entrada de las casas de igualdad del documento de identidad.	8/03/2017	13/03/2017	Anónimo
Buzón	Reclamo	Reclamo respecto a demora en el inicio de los talleres.	8/03/2017	15/03/2017	Anónimo
Buzón	Reclamo	Reclamo sobre los cursos TICS.	9/03/2017	29/03/2017	Blanca Cecilia Ramírez Monroy
Buzón	Reclamo	Reclamo sobre impuntualidad en la clase de yoga.	9/03/2017	27/03/2017	Sandra Fuentes
Buzón	Reclamo	Reclamo respecto de las instalaciones donde se presta el curso de yoga en CIOM chapinero	13/03/2017	29/03/2017	Cecilia Posada
E-Mail	Reclamo	Reclamo respecto a la atención prestada en una CIOM	16/03/2017	31/03/2017	Elvia Lucia Ruiz

Web	Reclamo	Reclamo sobre los resultados de la convocatoria 04.	21/03/2017	21/03/2017	Charlin Rojas Fafaran
Buzón	Reclamo	Reclamos por incumplimiento del manual de convivencia en Casa Refugio.	27/03/2017	10/04/2017	Sandra Patricia Morea Vacarcel
Buzón	Reclamo	Reclamo sobre proceso de egreso en la casa refugio.	28/03/2017	31/03/2017	Edith Liliana Rodríguez Ortiz

Una vez analizados los reclamos presentados se evidencia que algunos no corresponden a servicios brindados por la entidad.

El canal que más reclamaciones registro fue el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, seguido del canal Buzón de Sugerencias.

- **SUGERENCIAS**

En el trimestre comprendido entre enero, febrero y marzo de 2017 se presentaron 9 sugerencias, las cuales fueron atendidas dentro del término legal y fueron las siguientes:

Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha inicio términos	Fecha finalizacion	Nombre peticionario
Buzón	Sugerencia	Solicita se sirva más comida en las Casas Refugio.	3/03/2017	22/03/2017	Johana Andrea Urrego Escobar
Buzón	Sugerencia	Solicita más apoyo para realizar ferias, ya que pertenece a la Red de Mujeres de Engativa.	8/03/2017	27/03/2017	Anónimo
Web	Sugerencia	Solicita que las mujeres del distrito, cuenten con un espacio para exponer sus trabajos literarios en la feria del libro.	13/03/2017	31/03/2017	Anónimo
Buzón	Sugerencia	Solicita se brinde curso de sistemas en el nivel de intermedio o avanzado como Excel.	9/03/2017	27/03/2017	Myriam Fuentes Hende
Buzón	Sugerencia	Solicita ampliación de horarios de curso de yoga en CIOM chapinero.	13/03/2017	29/03/2017	Francy Jaqueline Cortes Delgado

Buzón	Sugerencia	Solicita que los cursos de marroquinería y manejo de máquina de coser se hagan dentro de la localidad.	21/03/2017	4/04/2017	Bertha Rincón
Buzón	Sugerencia	Solicita que los cursos de marroquinería y máquina de coser sean en la sede de la CIOM de Suba.	21/03/2017	4/04/2017	Miriam Coca
Buzón	Sugerencia	Solicita se dicten clases de música como piano y guitarra.	21/03/2017	31/03/2017	Karen Sosa
Buzón	Sugerencia	Solicita que presten los baños en la sede central.	31/03/2017	7/04/2017	Anónimo

El canal que más sugerencias recibió fue el canal de Buzón de Sugerencia, la mayor cantidad de sugerencias tienen que ver con los cursos prestados en las Casas de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres.

- QUEJAS

En el trimestre comprendido entre enero, febrero y marzo de 2017 se presentaron 9 quejas las cuales fueron atendidas en términos legales.

Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha inicio términos	Fecha finalización	Nombre peticionario	Observaciones
Web	Queja	Queja respecto de funcionaria que trae su hijo a la entidad.	13/01/2017	16/01/2017	Anónimo	
Web	Queja	Queja respecto de funcionaria que trae su hijo a la entidad.	17/01/2017	19/01/2017	Anónimo	
Web	Queja	Ciudadana solicita acompañamiento y representación por tema relacionado con no pago de salarios y dos liquidaciones.	23/01/2017	3/02/2017	Anónimo	
Web	Queja	Queja por irregularidades en cierre de contrato de contratista de la Sdmujer.	1/02/2017	22/02/2017	Anónimo	

Web	Queja	Queja respecto de la falta de respeto de una funcionaria de la entidad.	1/02/2017	6/02/2017	anónimo	
Buzón	Queja	Queja por solicitud de documento en la entrada del nivel central y falta de respeto por parte de las (os) contratistas.	3/03/2017	22/03/2017	Angela Viviana Sabogal Ureña	
Web	Queja	Queja respecto de los resultados de la convocatoria 04.	8/03/2017	24/03/2017	anónimo	
Buzón	Queja	Queja acerca del comportamiento de una profesora de un curso brindado en CIOMS.	8/03/2017	27/03/2017	Maria Ines Delgadillo	
Web	Queja	Queja respecto de un atropello realizado en la estación Transmilenio de Centro Memoria.	27/03/2017	27/03/2017	anónimo	fue trasladada por competencia a Transmilenio.

La Secretaría Distrital de la Mujer lleva el control de las quejas, reclamos y sugerencias apoyándose en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, en el cual se registran las peticiones elevadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales y se realiza el seguimiento para la atención oportuna de las PQRS registradas.

A continuación, se efectúan las siguientes recomendaciones a tener en cuenta por las directivas de la entidad:

1. Las dependencias deberán atender dentro de los términos legales las quejas, reclamos y sugerencias.
2. Dar a conocer a los funcionarios de cada dependencia la normativa interna y externa de manejo de PQRS.
3. Tener en cuenta las fechas de vencimiento de las peticiones.
4. Dar respuestas que resuelvan las inquietudes e inconformismo de las (os) ciudadanas (os) y tomar acciones de mejora.