

**INFORME TRIMESTRAL QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER  
SEGUNDO 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 abril, mayo y junio 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 30 solicitudes las cuales fueron tipificadas así: 16 sugerencias, 10 reclamos y 4 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 abril, mayo y junio de 2017 se presentaron 10 reclamos, los cuales fueron atendidos dentro del término legal y fueron los siguientes:

Numero petición	Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha ingreso	Fecha finalización	Nombre peticionario
591082017	Buzón	Reclamo	Reclamo sobre cumplimiento de manual de convivencia	2017-03-24	2017-04-11	Sandra Patricia Mórea Vacarcel
678472017	Buzón	Reclamo	Reclamo sobre desaseo que se presenta en los baños de la CIOM Engativa	2017-04-04	2017-04-04	Anónimo
684652017	Buzón	Reclamo	Reclamo sobre el mal estado de higiene de la CIOM Engativa.	2017-04-04	2017-04-04	Anónimo
747762017	E-Mail	Reclamo	Reclamo sobre demora en los resultados de la convocatoria 04 de la planta temporal	2017-04-12	2017-04-17	Ingrid Paola Rodríguez López
910372017	Buzón	Reclamo	Reclamo sobre publicación de un anuncio en Facebook, el cual se hizo como ejercicio en clase y ha traído inconvenientes a la ciudadana.	2017-05-04	2017-05-04	Claudia Milena Rodríguez
1039742017	Buzón	Reclamo	Reclamo sobre la clase de sistemas, solicita que la persona que dicte el curso tenga conocimiento del tema.	2017-05-18	2017-05-18	Nancy Diva Colorado Rojas
1207902017	Buzón	Reclamo	Reclamo sobre goteras en la CIOM de Engativa y la demora en la atención de la línea 3599515	2017-06-02	2017-06-02	Martha Arévalo Martínez
1208102017	Buzón	Reclamo	Reclamo sobre la falta de fortalecimiento a los comités, consejos e instancias de participación.	2017-06-02	2017-06-02	Carmen Coveños
1380582017	E-Mail	Reclamo	Reclamo sobre atención recibida en la casa refugio artemisa:	2017-06-22	2017-06-22	Julieth Vanessa Garzón Devia

1455812017	Buzón	Reclamo	Reclamo sobre la casa refugio.	2017-06-30	2017-06-30	Sandra L Garzón
------------	-------	---------	--------------------------------	------------	------------	-----------------

Una vez analizados los reclamos presentados se evidencia que la mayoría corresponden a inconformidades presentadas con los cursos o el estado de las CIOMS

El canal que más reclamaciones registro fue el Buzón de Sugerencias, seguido del canal Buzón de Sugerencias.

- **SUGERENCIAS**

En el trimestre comprendido entre abril, mayo y junio de 2017 se presentaron 16 sugerencias, los cuales fueron atendidos dentro del término legal y fueron los siguientes:

Numero petición	Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha ingreso	Fecha finalización	Nombre peticionario
548222017	Buzón	Sugerencia	Sugerencia respecto de los cursos de marroquinería y manejo de máquina de coser.	2017-03-17	2017-04-04	Bertha Rincón
548452017	Buzón	Sugerencia	Sugerencia respecto de los cursos de marroquinería y máquina de coser.	2017-03-17	2017-04-04	Miriam Coca
638592017	Buzón	Sugerencia	Sugerencia para que los baños sean prestados al público.	2017-03-30	2017-04-07	Anónimo
678382017	Buzón	Sugerencia	Sugiere se avise oportunamente la cancelación de la clase de yoga.	2017-04-04	2017-04-04	Myrian Sánchez Herrera
684642017	Buzón	Sugerencia	Sugerencias respecto de programa ella aprende.	2017-04-04	2017-04-04	Adriana Becerra Zambrano
692842017	Buzón	Sugerencia	Sugerencias sobre el funcionamiento de la CIOM Rafael Uribe Uribe	2017-04-05	2017-04-05	Yuri Marisol Virgues
900472017	Buzón	Sugerencia	Sugerencia para que se dicten cursos de sistemas en un nivel avanzado.	2017-05-03	2017-05-03	Elizabeth Alvarado
910152017	Buzón	Sugerencia	Sugerencia respecto de los cursos de sistemas.	2017-05-04	2017-05-04	Claudia Silva

910222017	Buzón	Sugerencia	Sugieren se dicten más cursos de emprendimiento.	2017-05-04	2017-05-04	Katherine Matiz Ávila
1207962017	Buzón	Sugerencia	Sugerencia respecto de la política pública.	2017-06-02	2017-06-02	Adriana Chivata
1208152017	Buzón	Sugerencia	Sugiere respecto de los cursos continúen.	2017-06-02	2017-06-02	Gloria Inés Gallo Serrato
1340052017	Buzón	Sugerencia	Sugiere sea ubicada una nueva sede para la CIOM de Engativa.	2017-06-16	2017-06-16	Sandra Garzón Gutiérrez
1376402017	Buzón	Sugerencia	Sugiere se habilite un salón para yoga porque desde mayo no hay.	2017-06-22	2017-06-22	Myrian Sánchez Herrera
1376472017	Buzón	Sugerencia	Sugiere mejor atención.	2017-06-22	2017-06-22	Anónimo
1376512017	Buzón	Sugerencia	Sugerencia respecto del ingreso a las CIOMS	2017-06-22	2017-06-22	Hilda Consuelo Antolínez Ruiz
1425542017	E-Mail	Sugerencia	Sugerencia en la que se solicita resaltar la labor campesina y rescatar los valores de la familia, el amor a la naturaleza, el respeto al otro, la paz y la convivencia con la música.	2017-06-28	2017-06-28	Laura Daniela Mancera

El canal que más sugerencias recibió fue el canal de Buzón de Sugerencia, en su mayoría 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 4 quejas las cuales fueron atendidas en términos legales.

Numero petición	Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha ingreso	Fecha finalización	Nombre peticionario	Observaciones
684582017	Buzón	Queja	Queja sobre la prestación de servicios en la CIOM	4/04/2017	4/04/2017	Anónimo	

1258022017	Presencial	Queja	Queja respecto al comportamiento de una funcionaria de la Entidad.	8/06/2017	8/06/2017	José Luis Grajales Álvarez	
1262632017	Presencial	Queja	Queja sobre atención recibida en la CIOM de Fontibón.	8/06/2017	8/06/2017	Ana Isabel Sánchez Jiménez	
1302792017	E-Mail	Queja	Queja por mala atención en una comisaría de familia.	13/06/2017	13/06/2017	Diana Paola Useche Ordoñez	Traslado a Secretaría de Integración Social

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 toma acciones de mejora.