

**INFORME TRIMESTRAL QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER  
TERCER 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 Secretaría General u otra dependencia de alto nivel.*

*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:*

- 1. Administración talento humano o contratación*
- 2. Atención en violencias y casa refugio*
- 3. Atención integral de mujeres en ejercicio de prostitución*
- 4. Atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral*
- 5. Cursos brindados en casas de igualdad*
- 6. Datos estadísticos, poblacional, diversidad, territorialidad y derechos.*
- 7. Información básica de la entidad.*
- 8. Veedurías ciudadanas.*

*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.*

5

- *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 julio, agosto y septiembre 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 56 solicitudes las cuales fueron tipificadas así: 16 quejas, 12 reclamos y 28 sugerencias.

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.

- **QUEJAS**

En el trimestre comprendido entre julio, agosto y septiembre de 2017 se presentaron 16 quejas las cuales fueron atendidas en términos legales.

Número petición	Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha ingreso	Fecha finalización
1577962017	WEB	QUEJA	QUEJA CONTRA FUNCIONARIO CARLOS ANZOLA.	2017-07-14	2017-07-21
1748942017	WEB	QUEJA	QUEJA CONTRA FUNCIONARIO CARLOS ANZOLA.	2017-08-03	2017-08-14
1842042017	WEB	QUEJA	QUEJA CONTRA FUNCIONARIA ELIZABETH CASTILLO.	2017-08-15	2017-09-05
1887562017	E-MAIL	QUEJA	INCONFORMIDAD POR "CONDICIONES INDIGNAS DE TRABAJO EN ESTA ENTIDAD".	2017-08-22	2017-09-06
1919222017	BUZÓN	QUEJA	QUEJA CONTRA FUNCIONARIA DALIA DEVIA - PSICOLOGA DELA ENTIDAD.	2017-08-24	2017-09-06
1998132017	WEB	QUEJA	QUEJA RESPECTO DE LA DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA . POR LAS CONDICIONES DE INGRESO A LA ENTIDAD.	2017-09-01	2017-09-11
1781732017	WEB	QUEJA	VIOLACIÓN AL DERECHO A LA IGUALDAD Y A LA SALUD, NO SE GARANTIZA EL ACCESO A LOS BENEFICIOS PARA LA INTEGRACION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD QUE OFRECE LA SECRETARIA DISTRITAL A TRAVES DE MOVILIDAD.	2017-08-08	2017-08-09
1939482017	TELÉFONO	QUEJA	LA CIUDADANA SE COMUNICA A INTERPONER UNA QUEJA POR EL MALTRATO REALIZADO POR UN TAXISTA EN SU CONTRA.	2017-08-27	2017-09-14
2144162017	BUZÓN	QUEJA	INCONFORMIDAD POR MALA ATENCIÓN DE LA GURDA DE SEGURIDAD DE CASA REFUGIO.	2017-09-19	2017-10-06
2146612017	BUZÓN	QUEJA	INCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN DE LA ABOGADA DE CASA REFUGIO.	2017-09-19	2017-10-06
1749502017	BUZÓN	QUEJA	QUEJA RESPECTO DE CURSOS SISTEMAS BRINDADOS A CIUDADANA.	2017-08-03	2017-08-03
1845372017	WEB	QUEJA	CIUDADANA MANIFIESTA QUE ESTA INCONFORME CON LA ATENCIÓN PRESTADA POR EL ABOGADO.	2017-08-16	2017-08-28

Número petición	Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha ingreso	Fecha finalización
1995952017	BUZÓN	QUEJA	CIUDADANA MANIFIESTA QUE ESTA INCONFORME CON LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ABOGADA.	2017-08-31	2017-09-06
1749042017	BUZÓN	QUEJA	QUEJA RESPECTO DE CURSOS SISTEMAS BRINDADOS A CIUDADANA. "MI OBSERVACION ES QUE SI ESTOY INSCRITA EN UN CURSO NO DEBEN SACARME DELANTE DE MIS COMPAÑERAS SIN MOTIVO, ME PARECE QUE FUE ARBITRARIA LA PROFESORA DE SISTEMAS LINA MARIA OSORIO VILLA."	2017-08-03	2017-08-24
2146822017	WEB	QUEJA	QUEJA SOBRE LA ATENCION DE LA FUNCIONARIA LINA MARIN DEL CIO USAQUEN	2017-09-19	2017-09-20
2157762017	E-MAIL	QUEJA	QUEJA RESPECTO DE SOLICITUD DE DOCUMENTOS EN LA ENTRADA A LAS SEDES DE LA ENTIDAD.	2017-09-20	2017-10-06

Las quejas fueron registradas en el sistema SDQS y repartidas a las áreas competentes para su respuesta, en aquellos casos donde se involucra funcionarias/os de la entidad se dió traslado al proceso de Control Disciplinario Interno para los trámites a que hubiese lugar.

- **RECLAMOS**

En el trimestre comprendido entre julio, agosto y septiembre de 2017 se presentaron 12 reclamos, los cuales fueron atendidos dentro del término legal y fueron los siguientes:

Numero petición	Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha ingreso	Fecha finalización
1821722017	BUZÓN	RECLAMO	PETICIONARIO MANIFIESTA SU PREOCUPACIÓN POR LA DISTRIBUCIÓN DE PRESERVATIVOS DE MALA CALIDAD. – TRASLADADO POR COMPETENCIA	2017-08-14	2017-08-14
1841342017	WEB	RECLAMO	SOLICITUD CITA PARA EXAMEN DE ESPECIALISTA EN UROLOGIA- CITA DE CONTROL. TRASLADADO POR COMPETENCIA	2017-08-15	2017-08-15

2091972017	E-MAIL	RECLAMO	RECLAMO REMITIDO DE CASA REFUGIO	2017-09-13	2017-10-02
2229462017	BUZÓN	RECLAMO	RESPECTO DE ATENCIÓN A CIUDADANO EN CASA REFUGIO.	2017-09-27	2017-10-17
2229612017	BUZÓN	RECLAMO	RESPECTO DE ATENCIÓN A CIUDADANO EN CASA REFUGIO.	2017-09-27	2017-10-17
2229722017	BUZÓN	RECLAMO	RESPECTO DE ATENCIÓN A CIUDADANO EN CASA REFUGIO.	2017-09-27	2017-10-17
1522022017	BUZÓN	RECLAMO	EL INGRESO A LA SEDES ES UNA ARBITRARIEDAD."SEGUNDA VEZ QUE NO NOS PERMITEN EL INGRESO ANTES DE LAS 8:30 SI NO HAY UN FUNCIONARIO"	2017-07-10	2017-07-18
1774542017	E-MAIL	RECLAMO	"LAS MUJERES QUE NOS CAPACITAMOS EN SISTEMAS NO TENEMOS DERECHO DE UTILIZAR LOS COMPUTADORES Y USTEDES NOS ESTAN NEGANDO LO EL DERECHO A UTILIZARLOS LOS COMPUTADORES POR QUE NOSOTRAS LAS MUJERES TAMBIEN COMEMOS PAGAMOS ARRENDO VESTIMOS ETC Y TAMBIEN ES UN DERECHO O NO".	2017-08-08	2017-08-25
1956892017	ESCRITO	RECLAMO	RECLAMO SOBRE FALTA DE APOYO A LA RED DE MUJERES PRODUCTIVAS DE LA LOCALIDAD DE TUNJUELITO.	2017-08-29	2017-09-11
2071852017	BUZÓN	RECLAMO	INCONFORMISMO POR LA ATENCIÓN RECIBIDA EN CIO KENNEDY.	2017-09-11	2017-09-26
2227392017	BUZÓN	RECLAMO	INCONFORMIDAD POR FALTA DE SALA TICS EN CIO SIUDAD BOLIVAR.	2017-09-27	2017-09-27
2227532017	BUZÓN	RECLAMO	INCONFORMIDAD CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LA CIO MARTIRES.	2017-09-27	2017-10-13

Los reclamos fueron registrados en el SDQS y remitidos a las áreas competentes, con el fin de que se brindará respuesta de fondo a las/os solicitantes y se tomen medidas correctivas en caso de ser necesario.

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

- **SUGERENCIAS**

En el trimestre comprendido entre julio, agosto y septiembre de 2017 se presentaron 28 sugerencias, las cuales fueron atendidas dentro del término legal y fueron los siguientes:

Número petición	Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha ingreso	Fecha finalización
1578462017	BUZÓN	SUGERENCIA	SOLICITUD RESPECTO DE NO CAMBIAR PERSONAL DE VIGILANCIA.	2017-07-14	2017-07-26
2005462017	BUZÓN	SUGERENCIA	SOLICITUD DE CAMBIO DE MENU " <i>PIDO POR FAVOR QUITAR EL HÍGADO POR PESCADO, NOS ENCANTA EL PEZ</i> "- CASA REFUGIO	2017-09-01	2017-09-21
2005632017	BUZÓN	SUGERENCIA	SOLICITUD DE CAMBIO DE MENU - CASA REFUGIO	2017-09-01	2017-09-21
2005852017	BUZÓN	SUGERENCIA	SOLICITUD DE CAMBIO DE MENU - CASA REFUGIO	2017-09-01	2017-09-21
2145582017	BUZÓN	SUGERENCIA	SOLICITUD DE CAMBIO DE MENU - CASA REFUGIO	2017-09-19	2017-10-06
1529132017	WEB	SUGERENCIA	SOLICITUD DE ATENCION A CIUDADANA VICTIMA DE VIOLENCIA.	2017-07-10	2017-07-31
1485542017	BUZÓN	SUGERENCIA	SOLICITO A LA CIO SUBA EJERCER CONTROL Y VIGILANCIA EN LOS CURSOS Y TALLERES QUE DICEN SER GRATUITOS	2017-07-05	2017-07-12
1485572017	BUZÓN	SUGERENCIA	SOLICITAR QUE REEMPLACEN A LA PROFESORA DE YOGA SOLO TIENEN CLASE UNA VEZ CADA 15 DIAS.	2017-07-05	2017-07-12
1521322017	BUZÓN	SUGERENCIA	EL INGRESO A LA SEDES ES UNA ARBITRARIEDAD." <i>SEGUNDA VEZ QUE NO NOS PERMITEN EL INGRESO ANTES DE LAS 8:30 SI NO HAY UN FUNCIONARIO</i> "	2017-07-10	2017-07-18
1523212017	BUZÓN	SUGERENCIA	PERMITIR LA ENTRADA A LAS CIO ANTES DEL HORARIO EN AQUELLOS CASOS EN QUE LLUEVE.	2017-07-10	2017-07-18
1523402017	BUZÓN	SUGERENCIA	ABRIR NUEVAMENTE LOS ESPACIOS DE CHARLAS JURIDICAS LOS PRIMEROS MIÉRCOLES DE CADA MES.	2017-07-10	2017-07-18

Número petición	Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha ingreso	Fecha finalización
1543632017	BUZÓN	SUGERENCIA	SUGIERE QUE EL EQUIPO ACTUAL DE LA CASA CONTINUE.	2017-07-12	2017-07-18
1543732017	BUZÓN	SUGERENCIA	SUGIERE LA CONTINUIDAD DE UNA FUNCIONARIA EN LA CIOM DE MARTIRES.	2017-07-12	2017-07-18
1746952017	BUZÓN	SUGERENCIA	SOLICITA SE REALICE ACOMPAÑAMIENTO DE LA PAREJA, ESPOSO, EN LAS ASESORIAS REALIZADAS POR LA SDMUJER.	2017-08-03	2017-08-24
1749832017	PRESENCIAL	SUGERENCIA	BAÑO PARA DISCAPACITADOS Y ORIENTACIÓN, PARA TRAMITES JURÍDICOS POR CITAS.	2017-08-03	2017-08-24
1763342017	BUZÓN	SUGERENCIA	SOLICITA ACOMPAÑAMIENTO Y CONTINUIDAD DE LOS PROCESOS QUE SE LEVAN EN LAS CIOS.	2017-08-04	2017-08-24
1763542017	BUZÓN	SUGERENCIA	LA CIUDADANA MANIFIESTA QUE NO ESTA DE ACUERDO CON EL TRASLADO DE LA FUNCIONARIA JULIETH MOTOA.	2017-08-04	2017-08-24
1821192017	BUZÓN	SUGERENCIA	INVITAR A LA DRA NATALIA AGUIRRE ZIMERMANN. MEDICA GINECO-OBSTETRA PAISA, VOLUNTARIA EN MÉDICOS SIN FRONTERAS (FRANCIA).	2017-08-14	2017-08-31
1995242017	BUZÓN	SUGERENCIA	NO ES NECESARIO EXIGIR DOCUMENTOS AL INGRESO DE LAS SEDES. <i>"ME PARECE QUE USTEDES COMO INSTITUCIÓN QUE A MENUDO CONVOCAN A LA GENTE A CONOCERLOS, NO DEBERÍAN RECHAZAR A ALGUIEN POR NO PORTAR UN DOCUMENTO."</i>	2017-08-31	2017-09-05
2071482017	BUZÓN	SUGERENCIA	SOLICITUD DE SERVICIOS Y PROGRAMAS DE LA SDMUJER AL BARRIO (ABRAHAN LINCON) ESCUELA DE ARTILLERÍA.	2017-09-11	2017-09-21
2072572017	BUZÓN	SUGERENCIA	AMPLIACIÓN EN LAS HORAS BRINDADAS DE LOS CURSOS DE SISTEMAS.	2017-09-11	2017-09-28
2158302017	BUZÓN	SUGERENCIA	SUGIERE HACER UNA FERIA PARA EXHIBIR LOS TRABAJOS QUE LAS MUJERES REALIZAN CON OCASION DE LOS TALLERES QUE SE DICTAN EN LA CIO.	2017-09-20	2017-10-10

Número petición	Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha ingreso	Fecha finalización
2158402017	BUZÓN	SUGERENCIA	SOLICITA DIVULGACION EN MEDIOS DE LA CASA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA LAS MUJERES DE SUBA.	2017-09-20	2017-09-25
2228992017	BUZÓN	SUGERENCIA	INCONFORMIDAD CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LA CIO CHAPINERO.	2017-09-27	2017-09-27
1555492017	BUZÓN	SUGERENCIA	SOLICITA TRASLADAR LA UBICACIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS DE SUMAPAZ.	2017-07-13	2017-08-01
1555702017	BUZÓN	SUGERENCIA	SOLICITA A ESTE FORMATO LE ADICIONEN LAS FELICITACIONES NO SIEMPRE SURGEN REPROCHES, O RECLAMACIONES HAY QUE RECONOCER DECIR, FELICITAR Y AGRADECER.	2017-07-13	2017-07-26
2046272017	WEB	SUGERENCIA	SOLICITA ACTUALIZAR LA DIRECCIÓN ACTUAL EN LA PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD.	2017-09-07	2017-09-22
2228572017	BUZÓN	SUGERENCIA	SUGERENCIA DE INFORMACIÓN.	2017-09-27	2017-10-18

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, y en las Casas Refugio de la Entidad.

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 se tomen medidas correctivas en caso de ser necesario.
5. Retroalimentar a las/os funcionarias/os respecto de las felicitaciones realizadas por la ciudadanía.