

**INFORME TRIMESTRAL QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER  
CUARTO 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.*
- *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 con 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 octubre, noviembre y diciembre 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 68 solicitudes las cuales fueron tipificadas así: 13 quejas, 28 reclamos y 27 sugerencias.

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

- **QUEJAS**

En el trimestre comprendido entre octubre, noviembre y diciembre de 2017 se presentaron **13 quejas** las cuales fueron atendidas en términos legales, así:

<b>Ítem</b>	<b>Numero petición</b>	<b>Canal</b>	<b>Tipo petición</b>	<b>Asunto</b>	<b>Fecha ingreso</b>	<b>Fecha finalización</b>
1	2307032017	Web	Queja	Queja contra la organización mundial LIMPAL, sobre un hecho ocurrido en el evento de "Más vidas menos armas".	2017-10-05	2017-10-25
2	2375302017	Teléfono	Queja	Queja contra la funcionaria Leidy Guzmán, auxiliar administrativa de la Casa de Igualdad de Oportunidades de Tunjuelito.	2017-10-13	2017-10-23
3	2403722017	Web	Queja	Queja sobre la ejecución del contrato No. 259 de 2017 suscrito con la unión temporal Fundesol-Ibero, a través del señor Guillermo Buenaventura Cruz.	2017-10-18	2017-11-15
4	2405462017	Web	Queja	Queja sobre el desarrollo del contrato No. 259 de 2017 suscrito con la Unión Temporal Fundesol-Ibero.	2017-10-18	2017-11-15
5	2408872017	Web	Queja	Queja sobre el contrato No. 259 de 2017 suscrito entre la Secretaría Distrital de la Mujer y la Unión Temporal Fundesol-Ibero.	2017-10-19	2017-11-15
6	2696132017	Teléfono	Queja	Queja contra Policías que hicieron presencia en una situación de Violencia Intra Familiar.	2017-11-21	2017-12-13
7	2736092017	Web	Queja	Queja contra conductor de bus del SITP, correspondiente a la ruta T21, y de numero Z10-7129, el conductor fue agresivo con una mujer afrodescendiente.	2017-11-26	2017-12-19

Ítem	Numero petición	Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha ingreso	Fecha finalización
8	2773282017	Web	Queja	Queja sobre el comportamiento a nivel personal de la señora Nieves Stefany Guerra Montañez.	2017-11-29	2017-12-04
9	2906862017	Teléfono	Queja	La ciudadana se queja por la atención que le presto un uniformado de la policía que atendió una riña en la que la usuaria estaba involucrada.	2017-12-15	2017-12-19
10	2969222017	Web	Queja	Queja contra la señora Amelia Guideo.	2017-12-27	2017-12-29
11	2986572017	Buzón	Queja	Queja respecto del comportamiento de la guarda de seguridad de Casa Refugio Ley 1448	2017-12-29	2017-12-29
12	2986682017	Buzón	Queja	Queja contra funcionaria de la casa por su comportamiento con la ciudadana.	2017-12-29	2017-12-29
13	2991612017	Web	Queja	Queja contra el conductor del vehículo de placas WKX 390 inscrito a la Secretaría.	2017-12-29	2018-01-18

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

- **RECLAMOS**

En el trimestre comprendido entre octubre, noviembre y diciembre de 2017 se presentaron **28 reclamos**, los cuales fueron atendidos dentro del término legal y fueron los siguientes:

<b>Ítem</b>	<b>Numero petición</b>	<b>Canal</b>	<b>Tipo petición</b>	<b>Asunto</b>	<b>Fecha ingreso</b>	<b>Fecha finalización</b>
1	2293362017	Buzón	Reclamo	Inconformidad con la prestación de servicio para personas sordas.	2017-10-04	2017-10-25
2	2307312017	Web	Reclamo	Denuncia al ciudadano Miguel Riaño por acoso sexual.	2017-10-05	2017-10-30
3	2452822017	Buzón	Reclamo	Ciudadana manifiesta inconformidad con el cambio de la funcionaria Lisbeth Bernal de la Casa de Igualdad de Oportunidades Usme	2017-10-24	2017-11-14
4	2452982017	Buzón	Reclamo	Ciudadana manifiesta inconformidad con el cambio de la funcionaria Lisbeth Bernal de la Casa de Igualdad de Oportunidades Usme	2017-10-24	2017-11-14
5	2453632017	Buzón	Reclamo	Ciudadana manifiesta inconformidad con el cambio de la funcionaria Lisbeth Bernal de la Casa de Igualdad de Oportunidades Usme	2017-10-24	2017-11-14
6	2453872017	Buzón	Reclamo	Ciudadana manifiesta inconformidad con el cambio de la funcionaria Lisbeth Bernal de la Casa de Igualdad de Oportunidades Usme	2017-10-24	2017-11-14
7	2453962017	Buzón	Reclamo	Ciudadana manifiesta inconformidad con el cambio de la funcionaria Lisbeth Bernal de la Casa de Igualdad de Oportunidades Usme	2017-10-24	2017-11-14
8	2454122017	Buzón	Reclamo	Ciudadana manifiesta inconformidad con el cambio de la funcionaria Lisbeth Bernal de la Casa de Igualdad de Oportunidades Usme	2017-10-24	2017-11-14

<b>Ítem</b>	<b>Numero petición</b>	<b>Canal</b>	<b>Tipo petición</b>	<b>Asunto</b>	<b>Fecha ingreso</b>	<b>Fecha finalización</b>
9	2454372017	Buzón	Reclamo	Ciudadana manifiesta inconformidad con el cambio de la funcionaria Lisbeth Bernal de la Casa de Igualdad de Oportunidades Usme	2017-10-24	2017-11-14
10	2454382017	Buzón	Reclamo	Ciudadana manifiesta inconformidad con el cambio de la funcionaria Lisbeth Bernal	2017-10-24	2017-10-24
11	2454632017	Buzón	Reclamo	Ciudadana manifiesta inconformidad con el cambio de la funcionaria Lisbeth Bernal de la Casa de Igualdad de Oportunidades Usme	2017-10-24	2017-11-14
12	2585372017	Buzón	Reclamo	La ciudadana manifiesta que en la Casa Refugio se evidencia trato preferente hacia algunas mujeres	2017-11-08	2017-11-29
13	2585492017	Buzón	Reclamo	La ciudadana manifiesta que en la Casa Refugio se presentan irregularidades relacionadas con la convivencia en la casa.	2017-11-08	2017-11-29
14	2606512017	Buzón	Reclamo	Ciudadanas manifiestan su inconformidad por el retiro de la profesional Maritza Pinillos	2017-11-10	2017-11-30
15	2606922017	E-mail	Reclamo	Reclamo respecto de irregularidades en la Casa Refugio Ley 1448.	2017-11-10	2017-11-29
16	2645802017	Buzón	Reclamo	Reclamo respecto del comportamiento del supervisor de guardas en Casa Refugio.	2017-11-16	2017-12-04

Item	Numero petición	Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha ingreso	Fecha finalización
17	2684982017	Buzón	Reclamo	Reclamo respecto del comportamiento de la guarda de seguridad Sánchez fue muy grosera al atender	2017-11-21	2017-12-07
18	2755662017	Teléfono	Reclamo	Inconformidad por no recibir atención de la policía pese a haberse comunicado con la línea de emergencias 1 2 3.	2017-11-28	2017-12-19
19	2797092017	Buzón	Reclamo	Ciudadana se queja por la falta de espacios en la Casa de Igualdad de Oportunidades de Teusaquillo.	2017-12-01	2017-12-21
20	2797142017	Buzón	Reclamo	Ciudadana manifiesta inconformidad respecto de la Casa de Igualdad de Oportunidades Teusaquillo que impiden el buen desarrollo de las actividades	2017-12-01	2017-12-21
21	2797192017	Buzón	Reclamo	Ciudadana manifiesta inconformidad por que los espacios de la Casa de Igualdad de Oportunidades Teusaquillo se encuentran llenos de sillas.	2017-12-01	2017-12-15
22	2797252017	Buzón	Reclamo	Ciudadana comenta que los espacios de la Casa de Igualdad de Oportunidades Teusaquillo se encuentran ocupados.	2017-12-01	2017-12-21

Ítem	Numero petición	Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha ingreso	Fecha finalización
23	2797292017	Buzón	Reclamo	Ciudadana manifiesta su inconformidad por falta de espacios en la Casa de Igualdad de Oportunidades Teusaquillo.	2017-12-01	2017-12-21
24	2813522017	Presencial	Reclamo	Ciudadana manifiesta inconformidad con la atención y el tratamiento que recibió en su estancia en Casa Refugio "María Cano"	2017-12-04	2017-12-26
25	2829022017	Buzón	Reclamo	Ciudadana manifiesta inconformidad con la atención recibida por parte de la enfermera de Casa Refugio "Cacica Gaitana"	2017-12-05	2017-12-26
26	2829232017	Buzón	Reclamo	Manifiesta inconformidades sobre los permisos en Casa Refugio.	2017-12-05	2017-12-26
27	2945132017	Buzón	Reclamo	Ciudadana manifiesta inconformidad respecto de las salidas programadas en Casa Refugio.	2017-12-21	2017-12-21
28	2969162017	Buzón	Reclamo	Buzón Casa Refugio Cacica Gaitana- Reclamo respecto de incidente con hijo de ciudadana.	2017-12-27	2017-12-27

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. Estas reclamaciones se atendieron en su totalidad, ya que a la fecha no hay requerimientos pendientes de este periodo. En su totalidad fueron atendidos debidamente.

El canal con más alto registro de reclamos fue el Buzón de Sugerencias ubicado en las Casas de Igualdad de Oportunidades de la entidad.

• **SUGERENCIAS**

En el trimestre comprendido entre octubre, noviembre y diciembre de 2017 se presentaron **27 sugerencias**, las cuales fueron atendidas dentro del término legal y fueron las siguientes:

<b>Ítem</b>	<b>Numero petición</b>	<b>Canal</b>	<b>Tipo petición</b>	<b>Asunto</b>	<b>Fecha ingreso</b>	<b>Fecha finalización</b>
1	2295492017	Buzón	Sugerencia	Sugerencia sobre el mobiliario de la Casa de Igualdad de Oportunidades	2017-10-04	2017-10-25
2	2295632017	Buzón	Sugerencia	Ciudadana solicita: "Que el curso de informática sea más avanzado".	2017-10-04	2017-10-23
3	2295882017	Buzón	Sugerencia	Ciudadana sugiere adecuar el espacio para las clases de yoga y danzas.	2017-10-04	2017-10-23
4	2296192017	Buzón	Sugerencia	Ciudadana solicita: "Favor retirar o acomodar las sillas del salón, eso evitara accidentes al bailar".	2017-10-04	2017-10-23
5	2296562017	Buzón	Sugerencia	Ciudadana solicita reubicar las sillas en el salón de clase de yoga.	2017-10-04	2017-10-25
6	2363062017	Escrito	Sugerencia	Ciudadana da a conocer los diferentes problemas de seguridad que se presentan en el entorno del transporte público, en las calles y con la comunidad - sugiere estrategias de atención.	2017-10-12	2017-11-03
7	2448052017	Presencial	Sugerencia	Sugiere que la Alcaldía mayor realice una encuesta para los servidores públicos, como política de mejoramiento de las condiciones del servicio a la ciudadanía.	2017-10-24	2017-11-02
8	2449122017	Buzón	Sugerencia	Ciudadana solicita que se brinden clases de inglés nivel medio.	2017-10-24	2017-10-30

<b>Ítem</b>	<b>Numero petición</b>	<b>Canal</b>	<b>Tipo petición</b>	<b>Asunto</b>	<b>Fecha ingreso</b>	<b>Fecha finalización</b>
9	2449492017	Buzón	Sugerencia	Ciudadana solicita que se promueva el respeto en la Casa de Todas.	2017-10-24	2017-11-15
10	2453692017	Buzón	Sugerencia	Ciudadana sugiere que se amplíe el curso de sistemas en Casa de Igualdad de Oportunidades de Usme.	2017-10-24	2017-11-03
11	2453812017	Buzón	Sugerencia	Ciudadana solicita que se amplíe el curso de sistemas.	2017-10-24	2017-11-03
12	2454002017	Buzón	Sugerencia	Ciudadana solicita que se amplíe el curso de sistemas.	2017-10-24	2017-11-03
13	2454072017	Buzón	Sugerencia	Ciudadana solicita que se amplíe el curso de sistemas.	2017-10-24	2017-11-03
14	2454162017	Buzón	Sugerencia	Ciudadana solicita capacitación laboral.	2017-10-24	2017-11-14
15	2454212017	Buzón	Sugerencia	Ciudadana solicita que se amplíe el curso de sistemas	2017-10-24	2017-11-03
16	2454302017	Buzón	Sugerencia	Ciudadana solicita que se amplíe el curso de sistemas.	2017-10-24	2017-11-03
17	2454432017	Buzón	Sugerencia	Ciudadana solicita que se amplíe el curso de sistemas.	2017-10-24	2017-11-03
18	2454502017	Buzón	Sugerencia	Ciudadana solicita que se amplíe el curso de sistemas.	2017-10-24	2017-11-03
19	2454582017	Buzón	Sugerencia	Ciudadana solicita que se amplíe el curso de sistemas.	2017-10-24	2017-11-03
20	2574132017	Presencial	Sugerencia	La ciudadana solicita a la Secretaria Distrital de la Mujer realizar visitas a los territorios.	2017-11-07	2017-11-23
21	2579632017	Presencial	Sugerencia	Ciudadana comenta: "No se debe permitir intervenciones de mujeres desde el desconocimiento".	2017-11-08	2017-11-29

<b>Ítem</b>	<b>Numero petición</b>	<b>Canal</b>	<b>Tipo petición</b>	<b>Asunto</b>	<b>Fecha ingreso</b>	<b>Fecha finalización</b>
22	2665322017	Escrito	Sugerencia	Ciudadana comenta sobre situaciones sociales y hace sugerencias.	2017-11-17	2017-11-30
23	2669122017	Web	Sugerencia	Ciudadana presenta propuesta "Programa de apoyo a la disminución de la tasa de embarazo en adolescentes entre los 10 y 19 años desde la educación".	2017-11-18	2017-12-05
24	2685652017	Buzón	Sugerencia	Ciudadana sugiere que se enseñe cursos de Photoshop.	2017-11-21	2017-11-29
25	2797342017	Buzón	Sugerencia	Sugerencias sobre el funcionamiento de la Casa de Igualdad de Oportunidades de Chapinero.	2017-12-01	2017-12-21
26	2797402017	Buzón	Sugerencia	Ciudadana sugiere sobre la iluminación de la Casa de Igualdad de Oportunidades de Barrios Unidos.	2017-12-01	2017-12-20
27	2829392017	Buzón	Sugerencia	Solicita que en Casa Refugio se cambie a la vigilante, por su trato inadecuado.	2017-12-05	2017-12-26

El canal que más sugerencias recibió fue el canal de Buzón de Sugerencias, la mayor cantidad de sugerencias tienen que ver con los cursos y servicios que se prestan 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 la dirección de la entidad:

1. Las dependencias deberán atender dentro de los términos legales las quejas, reclamos y sugerencias.

2. Se debe dar a conocer a los funcionarios de cada dependencia la normativa interna y externa en el manejo de PQRS.
3. Es necesario tener en cuenta las fechas de vencimiento de las peticiones.
4. Se deben dar respuestas que resuelvan las inquietudes y el inconformismo de las/os ciudadanas/ os y en caso de ser necesario se deben tomar medidas correctivas.
5. Así mismo es importante retroalimentar a las/os funcionarias/os respecto de las felicitaciones realizadas por la ciudadanía.
6. Es necesario prestar los servicios de la entidad de manera directa en Sede Central.