

INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS AGOSTO 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 Secretaría (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 agosto de la presente anualidad, con el fin de analizar el comportamiento de las áreas frente a las PQRS; las cuales se reciben 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 agosto de 2017.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Tipo de Petición	Total	Porcentaje Porcentual
Derecho de petición de interés particular	68	42%
Solicitud de información	40	25%
Felicitación	19	12%
Queja	10	6%
Sugerencia	7	4%
Derecho de petición de interés general	7	4%
Consulta	6	4%
Reclamo	4	2%
Total general	161	100%

El requerimiento más representativo de acuerdo a su tipología para el periodo evaluado, fue el derecho de petición con 68 requerimientos del total recibido, respecto de asesoría jurídica y psicológica, seguido por la Solicitud de Información con 40 requerimientos por temas de información de los servicios que ofrece la Entidad a la ciudadanía, es de resaltar que en el presente periodo se recibieron 19 felicitaciones respecto de los servicios prestados en las Casas de Igualdad.

Finalmente, en el mes de agosto de 2017, no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

SEGUIMIENTO

Para el mes de agosto de 2017, ingresaron 161 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.

Numero petición	Dependencia	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha finalización
1690472 017	Dir. Enfoque Diferencial	web	Felicitación	2017-07-27	18/08/17	22/08/17
1859782 017	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	e-mail	Derecho de petición de interés particular	2017-08-17	08/09/17	11/09/17
1916502 017	Dir. Eliminación de Violencias	e-mail	Derecho de petición de interés particular	2017-08-24	14/09/17	22/09/17

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

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

solicitudes pendientes de respuesta, con el fin de que sean atendidas dentro de los términos de ley. Además se realiza seguimiento telefónico con las auxiliares de cada área 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
1598292017	Dir. de Territorialización	2-2017-04106	Cumple
1681172017	Dir. de talento Humano	2-2017-04077	Cumple
1786382017	Dir. de Eliminación de Violencias	2-2017-04329	Cumple
1796532017	Oficina Asesora de Planeación	2-2017-04199	Cumple

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:

Canal	Total	Porcentaje de Participación
Escrito	40	25%
Buzón	31	19%
E-mail	31	19%
Web	29	18%
Presencial	20	12%
Redes sociales	8	5%
Teléfono	2	1%
Total general	161	100%

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

En el mes de agosto de la presente anualidad ingresaron a la entidad 161 requerimientos, de los cuales 40 ingresaron por canal escrito con una participación del 25% seguido por el canal Buzón con una representación del 19% (31) y Canal e- mail 19% (31), los restantes 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.

Es de anotar que respecto al canal de buzones de sugerencias, desde la sede principal de la Sdmujer se realizan desplazamientos a las diferentes sedes de la entidad, que reportan PQRS en los buzones, lo cual hace que se dificulte esta labor.

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.

Entidad	Total	%
Secretaría de Gobierno	3	25%
Policía Metropolitana	2	17%
Secretaría de Salud	2	17%
Secretaría Distrital de Integración Social	1	8%
Instituto Distrital Para la Protección de la Niñez y la Juventud	1	8%
Secretaría Distrital de Integración Social	1	8%
Secretaría de Desarrollo Económico	1	8%
Secretaría de Movilidad	1	8%
Total	12	100%

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 agosto de 2017.

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:

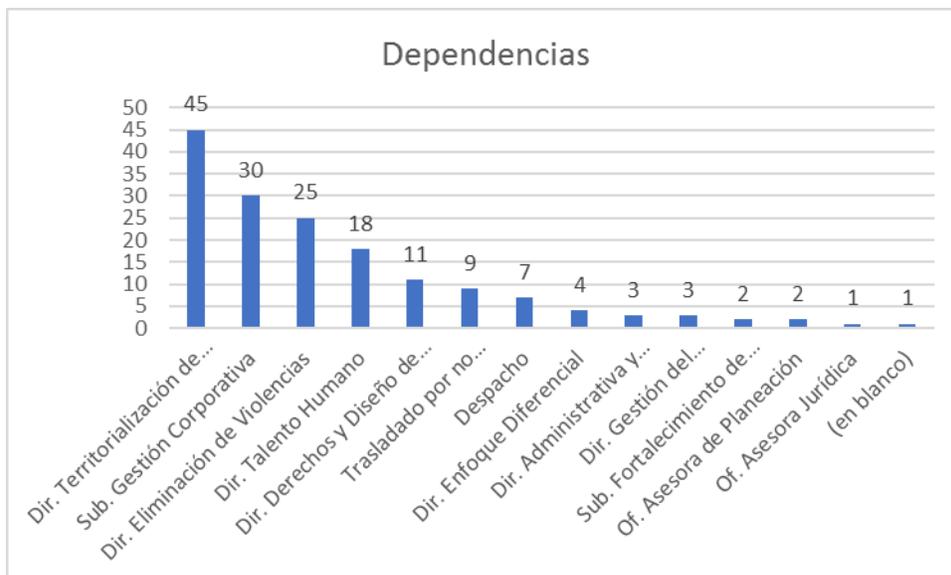
atencionciudadania@sdmujer.gov.co y/o contactenos@sdmujer.gov.co





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



Las dependencias que recibieron mayor número de requerimientos para el período evaluado son la Dirección de Territorialización con un 28% (45) en temas referentes a atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral, servicios prestados por la entidad, la Subsecretaría de Gestión Corporativa 19% (30) 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, seguida por la y la Dirección de Eliminación de Violencias con una representación del 16% (25) en temas relacionados con violencias contra mujeres.

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

Se relacionan cuarenta y seis (46) solicitudes de información, incluyendo número de petición, fecha de ingreso a la entidad, fecha de vencimiento, fecha de respuesta y nombre del peticionario.

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 Respuesta	Nombre peticionario
1641032017	2017-07-24	03/08/17	04/08/17	GLADYS PACHON
1681172017	2017-07-27	09/08/17	09/08/17	ALEJANDRA MARTÍNEZ
1686082017	2017-07-27	09/08/17	10/08/17	YINA VIVIANA PARRA BORDA
1722802017	2017-08-01	14/08/17	10/08/17	JASSON ARTURO GUTIERREZ
1724512017	2017-08-01	14/08/17	10/08/17	CUERPO TÉCNICO DE INVESTIGACION
1724992017	2017-08-01	14/08/17	01/08/17	VERONICA PATRICIA RODRIGUEZ
1726572017	2017-08-01	14/08/17	08/08/17	DANNA ISABELLA MENDEZ
1727002017	2017-08-01	14/08/17	01/08/17	ALY YORIMA VANEGAS TORRES
1736652017	2017-08-02	15/08/17	02/08/17	NA YIBE CONSTANSA MARIN
1751612017	2017-08-03	16/08/17	16/08/17	ROMAN ALEXIS HUERTAS
1754092017	2017-08-03	16/08/17	15/08/17	ANÓNIMO
1771212017	2017-08-08	18/08/17	08/08/17	ADRIANA TORRES CASTILLO
1774102017	2017-08-08	18/08/17	15/08/17	CAROLINA MENESES
1774802017	2017-08-08	18/08/17	08/08/17	YULY PAOLA GOMEZ CORREDOR
1786812017	2017-08-09	22/08/17	09/08/17	ANA JULIA CUETIA GUEGIA
1791692017	2017-08-09	22/08/17	14/08/17	COLEGIO DISTRITAL LA MERCED
1796532017	2017-08-10	23/08/17	16/08/17	MAURICIO HUMBERTO IREGUI GARCIA
1826022017	2017-08-14	25/08/17	28/08/17	OSCAR BERARDINELLI RODRIGUEZ
1827272017	2017-08-14	25/08/17	14/08/17	DIANA CAROLINA QUECANO LUNA
1828102017	2017-08-14	25/08/17	14/08/17	MARIA CRISTINA CASTILLO
1833692017	2017-08-15	28/08/17	15/08/17	MARIA DEL CARMEN URIBE
1836022017	2017-08-15	28/08/17	15/08/17	MARY LUZ CASTRO CETINA
1849322017	2017-08-16	29/08/17	25/08/17	NICOLE GARCIA
1854172017	2017-08-16	29/08/17	25/08/17	NATALY FORERO
1859612017	2017-08-17	30/08/17	29/08/17	ORIANA NOGUERA RAMIREZ
1860732017	2017-08-17	30/08/17	30/08/17	MARIA ALEJANDRA SALAZAR
1866032017	2017-08-17	30/08/17	17/08/17	GINA PAOLA MENDEZ CAÑON
1888792017	2017-08-22	01/09/17	28/08/17	INGRITH YULIED HERNANDEZ GUERRA
1888962017	2017-08-22	01/09/17	31/08/17	NELSON STEVE BENAVIDES AVILA

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 Respuesta	Nombre peticionario
1890842017	2017-08-22	01/09/17	01/09/17	CORPORACIÓN CRECER
1890842017	2017-08-22	23/08/17	22/08/17	CORPORACIÓN CRECER
1942932017	2017-08-28	07/09/17	28/08/17	DANIELA DEMARCHENA DE LA ROSA
1952992017	2017-08-28	07/09/17	28/08/17	JESUS ESNEDA MENDEZ VELEZ
1964162017	2017-08-29	08/09/17	11/09/17	FISCALIA GENERAL DE LA NACION
1964162017	2017-08-29	06/10/17	29/08/17	FISCALIA GENERAL DE LA NACION
1964712017	2017-08-29	08/09/17	05/09/17	COLPENSIONES
1964712017	2017-08-29	06/10/17	30/08/17	COLPENSIONES
1967242017	2017-08-29	06/10/17	30/08/17	LUIS FERNANDO UCROS VELASQUEZ
1967242017	2017-08-29	15/09/17		LUIS FERNANDO UCROS VELASQUEZ
1971782017	2017-08-30	11/09/17	30/08/17	MONICA PATRICIA ALVRADO
1978232017	2017-08-30	11/09/17	30/08/17	LUIS FERNANDO UCROS VELASQUEZ
1978232017	2017-08-30	11/09/17		LUIS FERNANDO UCROS VELASQUEZ
1987222017	2017-08-31	10/09/17	01/09/17	LUIS FERNANDO UCROS VELASQUEZ
1987382017	2017-08-31	19/09/17	05/09/17	LUIS FERNANDO UCROS VELASQUEZ
1987382017	2017-08-31	12/09/17	31/08/17	LUIS FERNANDO UCROS VELASQUEZ
1988322017	2017-08-31	19/09/17	01/09/17	COLPENSIONES

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