

INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS AGOSTO DE 2018

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 recepcionan 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.

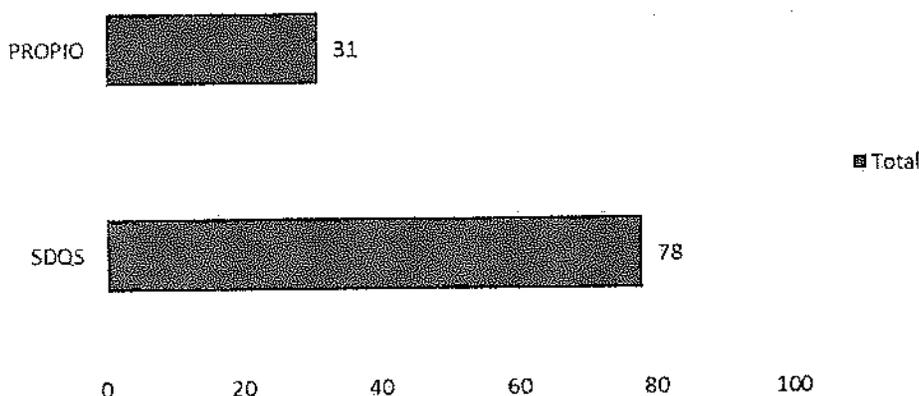
TOTAL DE SOLICITUDES

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 y consultas que ha recibido la Entidad durante el mes de agosto de 2018.

De acuerdo con las cifras reportadas por la entidad se registró un total de 109 solicitudes, de las cuales 78 que corresponden al 72%, se registraron en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha”, y las restantes 31, que corresponden al 28%, se registraron en sistema propio de la entidad.

Teniendo en cuenta que los servicios que se ofertan por los canales presencial y telefónico, en la mayoría de los casos son de respuesta inmediata, dado que se relacionan con información básica de la entidad, no se registran en el sistema SDQS y se relacionaron como sistema propio.

Petición Recibidas



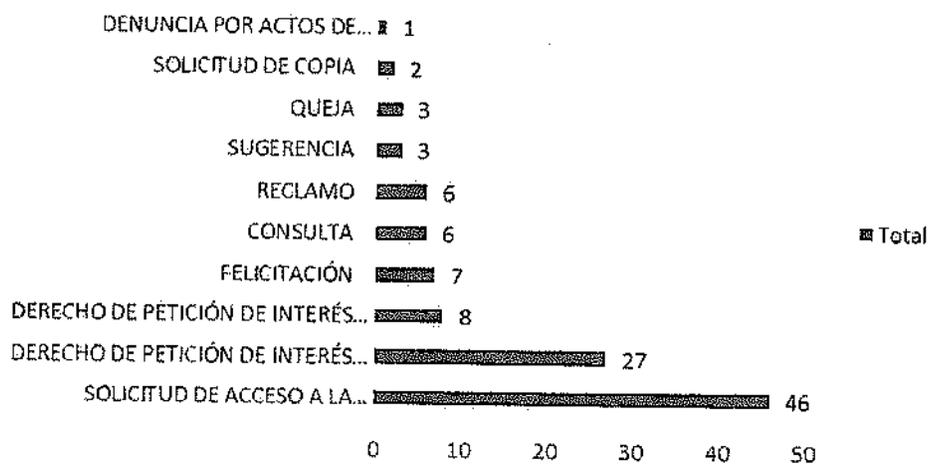
TIPO DE SOLICITUD

El requerimiento más representativo de acuerdo a la tipología para el período evaluado fue el de Solicitud de información con 46 requerimientos donde los subtemas más reiterados son Atención en Violencias y Casas Refugio y Cursos Brindados en Casas de Igualdad, seguido por el Derecho de Petición de Interés Particular con 27 requerimientos del total recibido, en su mayoría respecto de los siguientes subtemas: Atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral, información básica de la entidad y puntos de atención, administración talento humano o contratación, entre otros. Posteriormente se encuentran los derechos de petición de interés general con 8 requerimientos, y las demás tipificaciones esto es: reclamos, quejas, felicitaciones

y consultas y solicitudes de copias. Los subtemas más consultados fueron atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral y datos estadísticos, poblacional, diversidad, territorialidad y derechos seguidos de información básica de la entidad y puntos de atención.

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	%
Solicitud de acceso a la información	46	46%
Derecho de petición interés particular	27	27%
Derecho de petición interés general	8	8%
Felicitación	7	7%
Consulta	6	6%
Reclamo	6	6%
Sugerencia	3	3%
Queja	3	3%
Solicitud de copia	2	2%
Denuncia por actos de corrupción	1	1%
Total general	109	100%

Tipología



Dirección: Av. el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
 Código Postal 111071
 PBX 3169001
 Página WEB: www.sdmujer.gov.co
 Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Finalmente, de conformidad con la información reportada por la profesional encargada de tramitar los asuntos disciplinarios en el mes de agosto de 2018 y de la revisión de los registros del SDQS, se informa que no se presentó ninguna denuncia por actos de corrupción en contra de la entidad.

SEGUIMIENTO

Para el mes de agosto de 2018, ingresaron 109 solicitudes, de las cuáles y de conformidad con el reporte generado por SDQS se evidencia que en su totalidad han sido atendidas dentro de los términos estipulados por la ley.

RESPUESTAS DE FONDO

Se realiza verificación aleatoria de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Secretaría, 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	RADICADO INTERNO	DEPENDENCIA	RADICADO RESPUESTA	RESPUESTA DE FONDO
1922452018	2-2018-004202	Dirección de Eliminación de Violencias	23/08/2018	Cumple
1939832018	2-2018-004339	Dirección de Gestión del conocimiento	22/08/2018	Cumple
1993242018	2-2018-004319	Subsecretaría de Gestión Corporativa	23/08/2018	Cumple
2021912018	2-2018-004373	Dirección de Gestión del Conocimiento	23/08/2018	Cumple
2072212018	2-2018-004487	Dirección de Territorialización	31/08/2018	Cumple

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
Código Postal 111071
PBX 3169001
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

GA-FD-02



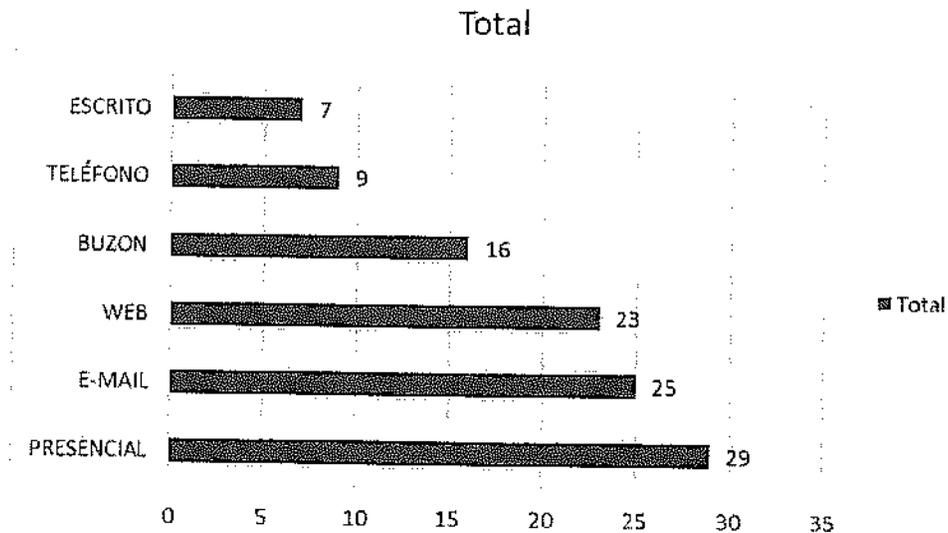
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

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 diferentes canales de comunicación para que las (os) peticionarias (os) presenten las PQRS, mencionados a continuación:

CANALES	TOTAL	%
Presencial	29	27%
E-Mail	25	23%
Web	23	21%
Buzón	16	15%
Teléfono	9	8%
Eserito	7	6%
Total general	109	100%



Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
 Código Postal 111071
 PBX 3169001
 Página WEB: www.sdmujer.gov.co
 Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

GA-FO-02

En el mes de agosto de la presente anualidad ingresaron a la entidad 109 requerimientos, de los cuales 29 ingresaron de manera presencial con una participación del 27% siendo el canal más utilizado por la ciudadanía, seguido por E-Mail con participación del 23%, posterior el canal Web con 21% este canal hace referencia al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha”, sigue el canal Buzón de sugerencias con 15%, y que corresponde a las PQRS depositadas por las personas que asisten a las Casas de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres, así como en las Casas Refugio y en Casa de Todas; y los restantes requerimientos ingresaron por los demás canales de comunicación que tiene la Entidad a disposición de la ciudadanía.

Las atenciones presenciales y telefónicas que se realizan en el punto de atención de la sede principal de la Entidad que se relacionan directamente con la prestación de servicios ofertados por la entidad no se registran en el sistema SDQS. Sin embargo, se registran en una base propia para evidenciar la prestación de este servicio.

En sede central las solicitudes presenciales de prestación de servicios jurídicos o psicológicos por parte de la ciudadanía son atendidas de manera directa por las áreas misionales que los prestan de acuerdo con el procedimiento vigente.

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	%
Policía Metropolitana De Bogotá	3	43%
Secretaría De Integración Social	2	29%
Secretaría De Hábitat	1	14%
Secretaría De Planeación	1	14%
Total general	7	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 tanto, se presenta una relación de las peticiones asignadas a las dependencias de la Secretaría Distrital de la Mujer con la respectiva participación porcentual en el mes de agosto de 2018 así:

DEPENDENCIAS	TOTAL	%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	48	44%
Dirección de Territorialización de Derechos	25	23%
Dirección de Eliminación de Violencias	13	12%
Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	7	6%
Dirección de Administrativa y Financiera	5	5%
Dirección de Gestión del Conocimiento	4	4%
Oficina Asesora de Planeación	2	2%
Dirección Enfoque Diferencial	2	2%
Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	1	1%
Oficina de Comunicaciones	1	1%
Dirección de Contratación	1	1%
Total General	109	100%

La que recibió la totalidad de requerimientos para el período evaluado es la Subsecretaría de Gestión Corporativa en temas básicos y generales de la entidad y efectuando traslados por competencias de las PQRS radicadas que no corresponden a las funciones propias de la entidad, además se tienen en cuenta las solicitudes que se recibieron de forma presencial, y que se atendieron desde Atención a la Ciudadanía.

Clad



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Sesenta y nueve (69) solicitudes de acceso a la información, incluyendo número de petición, fecha de ingreso a la entidad, fecha de vencimiento, fecha de respuesta o finalización y nombre del peticionario, señalando que todas las solicitudes de información fueron atendidas en los términos establecidos por la ley.

NUMERO PETICIÓN	FECHA INGRESO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA FINALIZACIÓN	NOMBRE PETICIONARIO
1	2018-08-01	2018-08-01	2018-08-01	María Rodríguez
2	2018-08-01	2018-08-01	2018-08-01	Angelica Fernández González
3	2018-08-01	2018-08-01	2018-08-01	Darly Sánchez
4	2018-08-01	2018-08-01	2018-08-01	Alba Miriam Londoño Ospina
5	2018-08-02	2018-08-02	2018-08-02	Regina Angarita
6	2018-08-02	2018-08-02	2018-08-02	Flor Lara De Ojeda
7	2018-08-02	2018-08-02	2018-08-02	Luz Patricia Londoño Mendieta
8	2018-08-03	2018-08-03	2018-08-03	Lina Marcela Bonilla Bayona
9	2018-08-13	2018-08-13	2018-08-13	María Sixta Adela Guataquira
10	2018-08-13	2018-08-13	2018-08-13	Zulma Yaneth Sánchez
11	2018-08-13	2018-08-13	2018-08-13	Caren Martínez
12	2018-08-14	2018-08-14	2018-08-14	Yamile Obando
13	2018-08-14	2018-08-14	2018-08-14	Yeimi Liliana Mora Arroyo
14	2018-08-16	2018-08-16	2018-08-16	Said Jiménez Pacheco
15	2018-08-16	2018-08-16	2018-08-16	Clemencia Hernández Barreto
16	2018-08-16	2018-08-16	2018-08-16	Sofía Betancur
17	2018-08-17	2018-08-17	2018-08-17	María A. Marroquín Santos
18	2018-08-21	2018-08-21	2018-08-21	Jhensy Ossa Bonilla
19	2018-08-21	2018-08-21	2018-08-21	Claudia Benavides
20	2018-08-22	2018-08-22	2018-08-22	Martha Méndez
21	2018-08-24	2018-08-24	2018-08-24	Sandra Nury Poveda Torres
22	2018-08-27	2018-08-27	2018-08-27	Martha Prado Galindo
23	2018-08-28	2018-08-28	2018-08-28	Camila Giraldo
24	2018-08-28	2018-08-28	2018-08-28	Sandra Milena Pardo Solorzano
25	2018-08-28	2018-08-28	2018-08-28	Fernando Rendón Cobaleda
26	2018-08-29	2018-08-29	2018-08-29	Cindy Vargas
27	2018-08-29	2018-08-29	2018-08-29	Ercilia López
28	2018-08-29	2018-08-29	2018-08-29	María Inés Arévalo
29	2018-08-29	2018-08-29	2018-08-29	Lizeth Jimena Lugo Sora

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
Código Postal 111071
PBX 3169001
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

NUMERO PETICIÓN	FECHA INGRESO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA FINALIZACIÓN	NOMBRE PETICIONARIO
30	2018-08-31	2018-08-31	2018-08-31	Argelia García Pacheco
31	2018-08-31	2018-08-31	2018-08-31	Angie Lorena Sierra
32	2018-08-02	2018-09-01	2018-08-02	Luis German Alford Rincon
33	2018-08-02	2018-08-31	2018-08-24	Angélica M. Fernández González
34	2018-08-08	2018-08-21	2018-08-24	Anónimo
35	2018-08-08	2018-08-21	2018-08-23	Dolly Rocío Ayala Gómez
36	2018-08-08	2018-08-21	2018-08-23	Natalia Andrea Páez González
37	2018-08-08	2018-08-21	2018-08-24	Cristina Parra Ángel
38	2018-08-10	2018-08-23	2018-08-23	Karen Jeraldyn Rodríguez Rojas
39	2018-08-14	2018-09-25	2018-08-24	Thalia Rosas
40	2018-08-14	2018-08-27	2018-08-28	Ana Belinda Parada Quemba
41	2018-08-14	2018-08-27	2018-08-28	Jenny Carolina Acuña Marín
42	2018-08-15	2018-08-28	2018-08-28	Liliana Pardo Montenegro
43	2018-08-17	2018-08-30	2018-08-31	Juan Diego Rodríguez Rodríguez
44	2018-08-21	2018-08-31	2018-08-29	Estefany Cucaita Fandiño
45	2018-08-23	2018-09-04	2018-09-04	Daniel Arturo Martínez Luna
46	2018-08-29	2018-09-10	2018-09-11	Cristian David López Cuero

Proyectó: Claudia Vanessa Rincón Rueda, Profesional Contratista. S.G.C. *CR*
Revisó: Elsa Margoth Garzón Acosta, Profesional Especializada. S.G.C.
Aprobó: Olga Liliana Pineda Buitrago, Subsecretaria de Gestión Corporativa. *Quis*

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
Código Postal 111071
PBX 3169001
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

GA-FD-02



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER