

INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS DICIEMBRE 2015

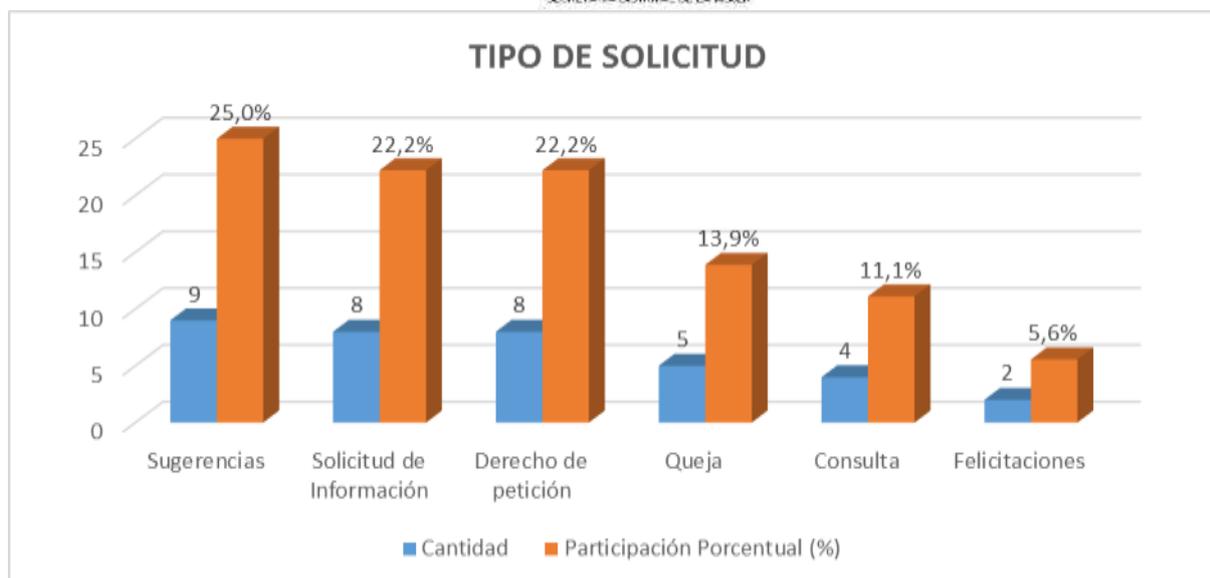
La Subsecretaría de Gestión Corporativa a través del área de Atención a la Ciudadanía y en cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3° del artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010 que establece: “(...) *El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada Entidad (...)*”, en concordancia con lo señalado en la ley 1474 de 2011, que dispone “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*” y los artículos 73 y 76 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Por lo anterior se relacionan los requerimientos tramitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, por tipología, canales y comportamiento estadístico atendidos durante el mes de diciembre 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 con el propósito de que las áreas cumplan con los términos de ley en la respuesta a las PQRS y de esta manera brindar una atención integral a la ciudadanía.

TIPO DE SOLICITUD.

En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010 “*Por la 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.*”, me permito relacionar el registro de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que ha recibido la Entidad en el mes de Diciembre de 2015.

TIPO DE SOLICITUD		
Descripción	Cantidad	Participación Porcentual (%)
Sugerencias	9	25,0
Solicitud de Información	8	22,2
Derecho de petición	8	22,2
Queja	5	13,9
Consulta	4	11,1
Felicitaciones	2	5,6
TOTAL	36	100 %

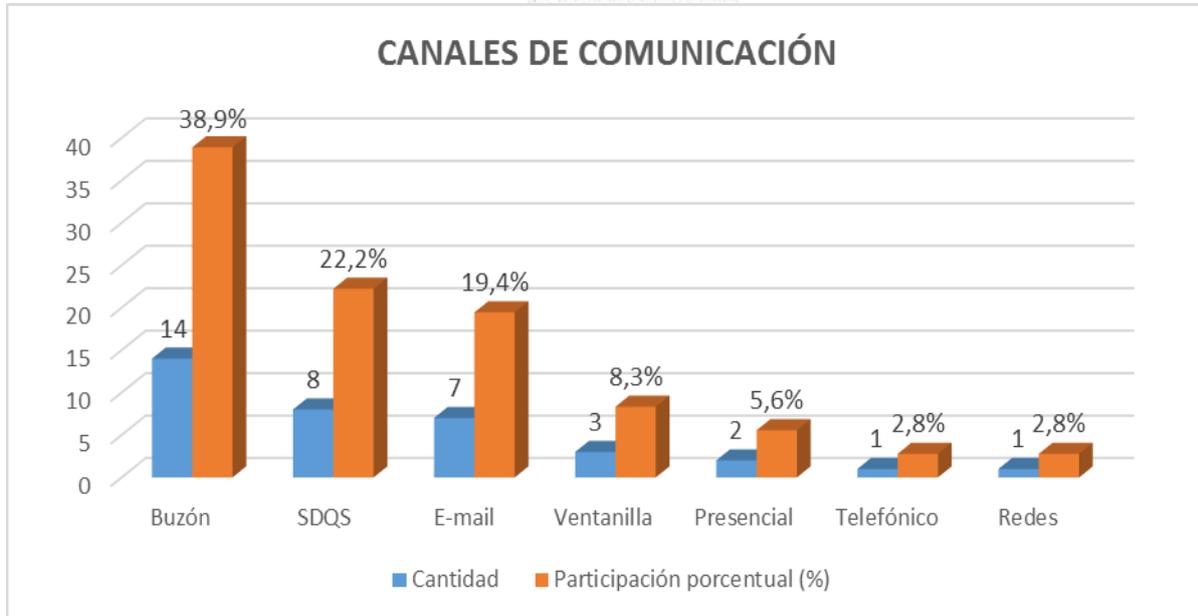


El requerimiento más representativo de acuerdo a su tipología para el periodo evaluado, fue Sugerecias con el 25,0% (9) en relación a dar continuidad con los programas en las CIOM'S y ampliar el portafolio de las actividades que se realizan en estas sedes, seguido por la Solicitud de información con el 22,2% (8) del total de los requerimientos recibidos a través de los canales de atención, el cual corresponde a información sobre los servicios de la Entidad y el acompañamiento de la Entidad, Derecho de Petición 22,2% (8) y Queja 13,9% (5) de los 32 requerimientos ingresados a la Entidad para el mes de Diciembre 2015.

CANALES DE COMUNICACIÓN.

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) presente las diferentes PQRS, mencionados a continuación:

CANALES DE COMUNICACIÓN		
Descripción	Cantidad	Participación porcentual (%)
Buzón	14	38,9
SDQS	8	22,2
E-mail	7	19,4
Ventanilla	3	8,3
Presencial	2	5,6
Telefónico	1	2,8
Redes	1	2,8
TOTAL	36	100 %



La gráfica nos permite observar que el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus requerimientos ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue Buzón con una representación del 38,9% (14), seguido por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con una participación del 22,2% (8) y el correo institucional con el 19,4% (7) del total de requerimientos recibidos en el periodo evaluado.

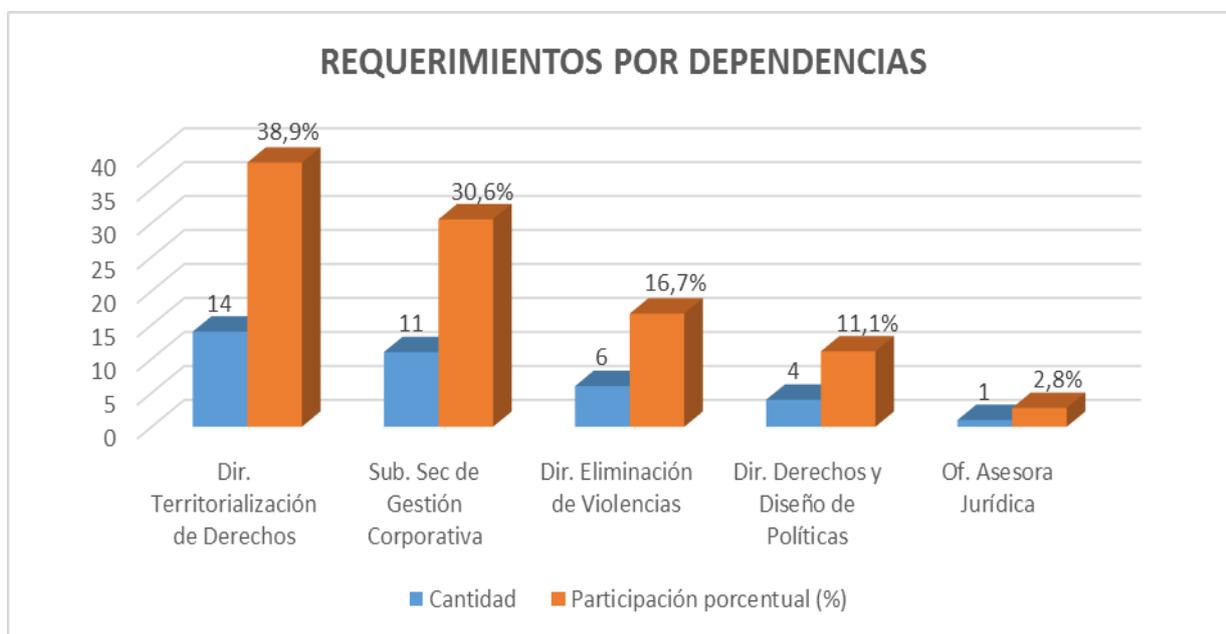
Es importante mencionar que para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS ingresaron cuatro (4) requerimientos los cuales no están relacionados en la gráfica anterior por las razones mencionadas a continuación:

- Radicados 2144572015 y 2154162015 se dio traslado por no competencia, toda vez que no eran temas relacionados con la misionalidad de la Entidad.
- Radicado 2185592015 es una prueba funcional realizada por los administradores del aplicativo SDQS.
- Radicado 2216542015 se solicitó aclaración dado que es un requerimiento anónimo que contiene información incompleta para dar continuidad en el proceso pertinente.

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 Diciembre de 2015.

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS		
Dependencia	Cantidad	Participación porcentual (%)
Dir. Territorialización de Derechos	14	38,9
Sub. Sec de Gestión Corporativa	11	30,6
Dir. Eliminación de Violencias	6	16,7
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	4	11,1
Of. Asesora Jurídica	1	2,8
TOTAL	36	100 %



Las dependencias que recibieron mayor número de requerimientos para el periodo evaluado son la Dirección Territorialización de Derechos con el 38,9% (14), seguida por la Subsecretaría de Gestión Corporativa a través del área de Atención a la Ciudadanía con una representación del 30,6% (11) y la Dirección de Eliminación de Violencias con el 16,7% (6) del total de requerimientos recibidos.

A continuación, se da a conocer el tipo de requerimiento de acuerdo a su tipología ingresado por dependencia:

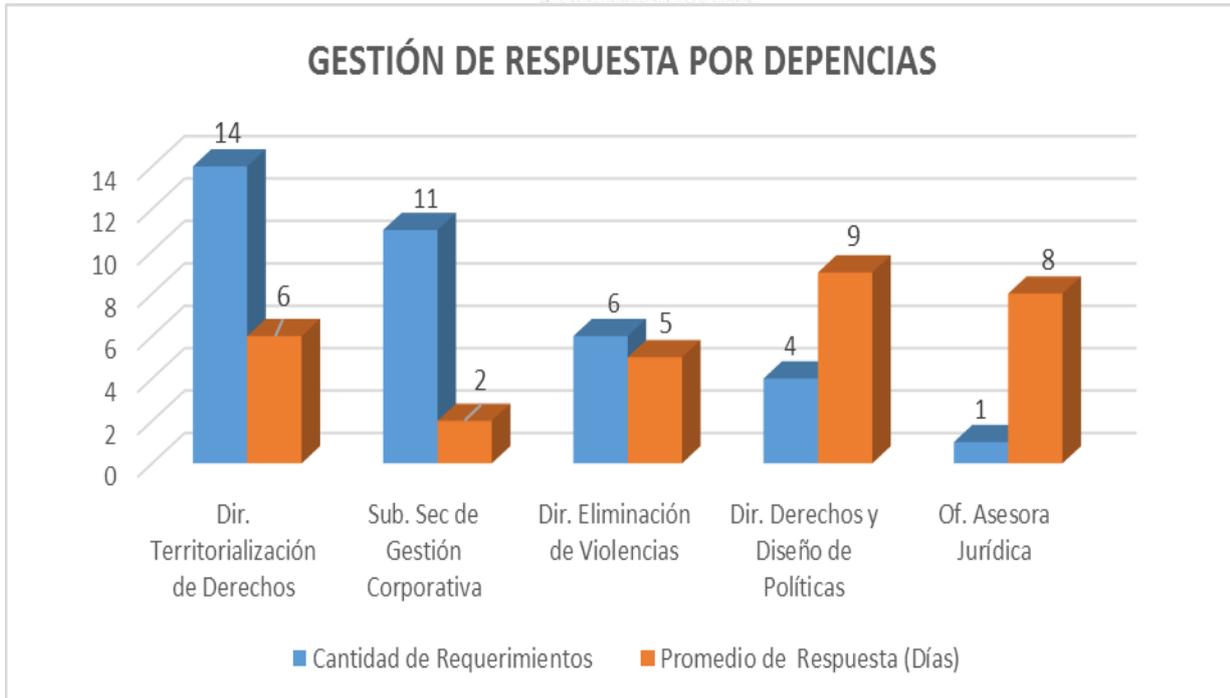
REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS							
Dependencia	Derecho de petición	Solicitud de Información	Queja	Consulta	Sugerencias	Felicitaciones	Total
Dir. Territorialización de Derechos	1		1	1	9	2	14
Sub. Sec de Gestión Corporativa	1	5	3	2			11
Dir. Eliminación de Violencias	2	3		1			6
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	3		1				4
Of. Asesora Jurídica	1						1
TOTAL	8	8	5	4	9	2	36

GESTIÓN DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA

En cumplimiento a los lineamientos de la Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, a continuación se detalla el tiempo promedio de respuesta tomado por las dependencias para contestar los requerimientos de la ciudadanía:

Dependencia	Cantidad de Requerimientos	Promedio de Respuesta (Días)
Dir. Territorialización de Derechos	14	6
Sub. Sec de Gestión Corporativa	11	2
Dir. Eliminación de Violencias	6	5
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	4	9
Of. Asesora Jurídica	1	8
TOTAL	36	6

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones que interpone la ciudadanía en el periodo evaluado se encuentra en 6 días, lo que indica que la Entidad responde en términos de Ley y ofreciendo un servicio oportuno de acuerdo a los lineamientos del Decreto 197 de 2014 “*Por medio del cual se adopta la Política Pública de Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá*”.



La gráfica nos da a conocer la cantidad de requerimientos vs los días de gestión de las áreas para dar respuesta a las solicitudes interpuestas por la ciudadanía; así mismo para la presentación de este informe del total de requerimientos ingresados (36) para el mes de Diciembre, solo se encuentra (1) requerimiento pendiente por cerrar; no obstante es de mencionar que este requerimiento se encuentra dentro de los tiempos de ley para poder generar respuesta.

Por lo anterior para la Secretaría Distrital de la Mujer es importante el reconocimiento dentro de la Entidad al área de Atención a la Ciudadanía por medio del cual se recepciona y realiza el seguimiento y control a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes allegadas a la entidad por medio del SDQS y los demás canales de atención, con el fin de concientizar a todas 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, en términos de coherencia entre lo solicitado y lo respondido dentro de los tiempos de ley, fortaleciendo los mecanismos de seguimiento a las PQRS.

Proyectó: Angie Tatiana Bernal Suarez- Profesional Universitaria
 Revisó: Yasmín A. Beltrán Rodríguez – Profesional Contratista