



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS ENERO 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 noviembre 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.

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 enero de 2018.

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

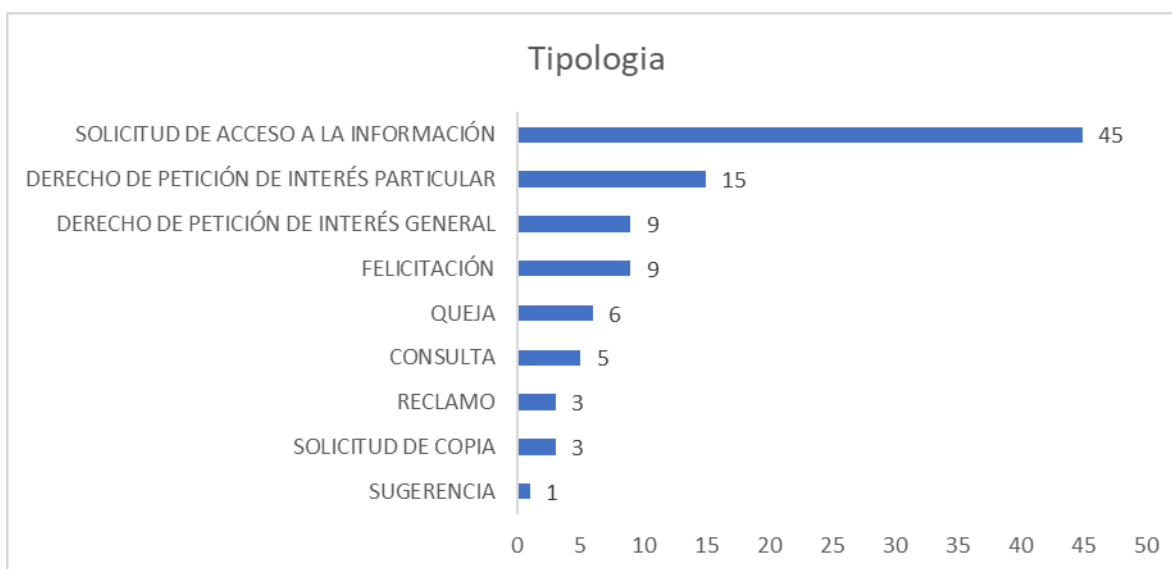
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

| Tipo de Petición | Total |
|---|-----------|
| SUGERENCIA | 1 |
| SOLICITUD DE COPIA | 3 |
| RECLAMO | 3 |
| CONSULTA | 5 |
| QUEJA | 6 |
| FELICITACIÓN | 9 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 9 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 15 |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 45 |
| Total general | 96 |



De acuerdo con el comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 96 requerimientos se observa que el 100% de las peticiones están registradas en el aplicativo SDQS.

El requerimiento más representativo de acuerdo a su tipología para el período evaluado fue la solicitud de acceso a la información con 45 requerimientos del total recibido, en su mayoría respecto de los siguientes subtemas: atención psicológica y jurídica, litigio y justicia integral y datos estadísticos, seguido por el tipo documental, derecho de petición de interés particular con (9) requerimientos, seguido por el mismo número (9) de derechos de

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
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

petición de interés general y nueve (9) felicitaciones en su mayoría referidas a los servicios prestados en las Casas de Igualdad y Oportunidades.

Finalmente, de conformidad con la información reportada por la profesional encargada de tramitar los asuntos disciplinarios en el mes de enero de 2018 y de la revisión de los registros del SDQS, no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

SEGUIMIENTO

Para el mes de enero de 2018, ingresaron 96 solicitudes, de las cuáles y de conformidad con el reporte generado por SDQS se evidencia que han sido atendidas dentro de los términos de 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 | Dependencia | Radicado Respuesta | Respuesta de Fondo |
|---------------|---|--------------------|--------------------|
| 62772018 | Dirección de Territorialización de Derechos y Participación | 2-2018-00185 | Cumple |
| 95852018 | Dirección de Eliminación de Violencias y Acceso a la Justicia | 2-2018-00221 | Cumple |
| 130872018 | Dirección de Derechos y Diseño de Políticas | 2-2018-00213 | Cumple |
| 158862018 | Dirección de Talento Humano | 2-2018-00381 | 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:

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
PBX 3169001

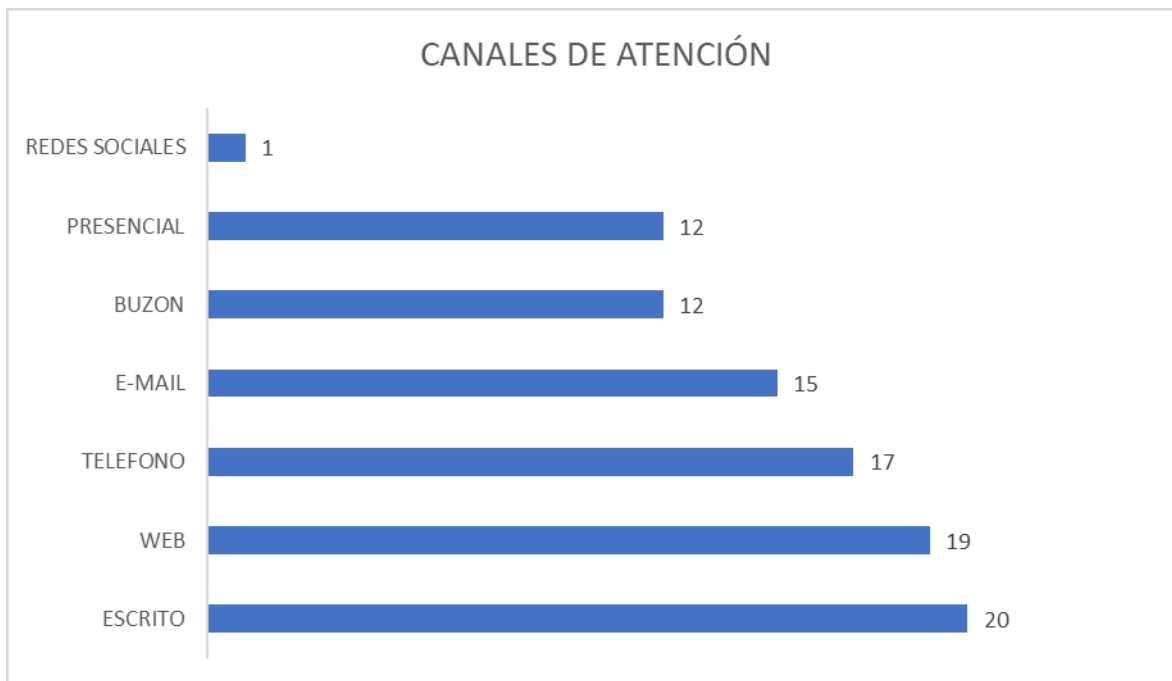
Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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



En el mes de enero del año 2018 ingresaron a la entidad 96 requerimientos, de los cuales 20 ingresaron por el canal escrito (ventanilla única de correspondencia) con una participación del 21%, seguido por el canal web (sdqs) con 19 solicitudes y una participación del 20% y el canal telefónico con 17 requerimientos con una representación del 18%, para el presente período se refleja una disminución en los requerimientos de la ciudadanía.

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 y registrados en el sistema SIMISIONAL.

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.

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
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

| Entidad | Total | % |
|-------------------------------------|----------|-------------|
| Secretaría de Integración Social | 2 | 50% |
| Secretaría Movilidad | 1 | 25% |
| Secretaría de Educación | 1 | 25% |
| Traslados por no competencia | 4 | 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 Secretaría Distrital de la Mujer con la respectiva participación porcentual en el mes de enero de 2018.

| Dependencias | Total | Participación |
|-------------------------------------|-----------|---------------|
| Sub. Gestión Corporativa | 23 | 24% |
| Dir. Eliminación de Violencias | 23 | 24% |
| Dir. Territorialización de Derechos | 21 | 22% |
| Sub. Fortalecimiento de Capacidades | 6 | 6% |
| Dir. Derechos y Diseño de Políticas | 6 | 6% |
| Dir. Talento Humano | 5 | 5% |
| Trasladado por no competencia | 4 | 4% |
| Sub. Políticas de Igualdad | 2 | 2% |
| Dir. Enfoque Diferencial | 2 | 2% |
| Despacho | 2 | 2% |
| Dir. Contratación | 1 | 1% |
| Dir. Gestión del Conocimiento | 1 | 1% |
| Total general | 96 | 100% |

Las dependencias que recibieron mayor número de requerimientos para el período evaluado son la Subsecretaría de Gestión Corporativa con un 24% (23) respecto de información básica, servicios prestados por la Entidad a la ciudadanía y la Dirección de Eliminación de Violencias con un 24% (23) en temas relacionados con violencias contra mujeres, seguidas por la Dirección de Territorialización de Derechos y Oportunidades para las Mujeres con un 22% (21) en temas referentes a atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral.

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
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

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 cinco (45) 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 término.

| Número petición | Fecha ingreso | Fecha vencimiento | Fecha respuesta y/o finalización | Nombre Peticionario |
|-----------------|---------------|-------------------|----------------------------------|--|
| 5542018 | 2018-01-02 | 2018-01-15 | 2018-01-15 | JANNY JADITH JALAL ESPITIA |
| 11452018 | 2018-01-03 | 2018-01-16 | 2018-01-17 | MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES |
| 11932018 | 2018-01-03 | 2018-01-16 | 2018-01-17 | JANNY JADITH JALAL ESPITIA |
| 13802018 | 2018-01-04 | 2018-01-17 | 2018-01-16 | DANE |
| 14392018 | 2018-01-04 | 2018-01-17 | 2018-01-04 | DORIS NAVARRO |
| 14572018 | 2018-01-04 | 2018-01-17 | 2018-01-04 | CARMENZA TRUJILLO |
| 19082018 | 2018-01-04 | 2018-01-17 | 2018-01-16 | ANÓNIMO |
| 19372018 | 2018-01-04 | 2018-01-17 | 2018-01-04 | ANÓNIMO |
| 25972018 | 2018-01-05 | 2018-01-18 | 2018-01-15 | CECILIA BACCA GONZALEZ |
| 35422018 | 2018-01-09 | 2018-01-23 | 2018-01-23 | DIANA CATALINA CASTELLANOS |
| 38972018 | 2018-01-10 | 2018-01-22 | 2018-01-10 | ANÓNIMO |
| 39382018 | 2018-01-10 | 2018-01-22 | 2018-01-10 | ANÓNIMO |
| 39932018 | 2018-01-10 | 2018-01-23 | 2018-01-23 | GLORIA LEONOR MAYORGA |
| 48202018 | 2018-01-11 | 2018-01-26 | 2018-01-26 | ROSALBA RINCON |
| 48652018 | 2018-01-11 | 2018-01-23 | 2018-01-26 | MARTHA EDITH DAVILA SANCHEZ |
| 48862018 | 2018-01-11 | 2018-01-23 | 2018-01-11 | ANÓNIMO |
| 54112018 | 2018-01-11 | 2018-01-23 | 2018-01-17 | HEIMY JOHANNA ALFONSO PEREZ |
| 56622018 | 2018-01-12 | 2018-01-24 | 2018-01-26 | GLORIA ISABEL BENITO |
| 62772018 | 2018-01-12 | 2018-01-24 | 2018-01-26 | MARIA HELENA DUARTE |
| 63172018 | 2018-01-12 | 2018-01-24 | 2018-01-26 | OLGA LUCIA JIMENEZ |

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
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

| Número petición | Fecha ingreso | Fecha vencimiento | Fecha respuesta y/o finalización | Nombre Peticionario |
|-----------------|---------------|-------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| 68152018 | 2018-01-15 | 2018-01-25 | 2018-01-24 | JOHN CASTRO ARISMENDI |
| 68302018 | 2018-01-15 | 2018-01-25 | 2018-01-26 | SANDRA MARIÑO IBAÑEZ |
| 68632018 | 2018-01-15 | 2018-01-25 | 2018-01-29 | LEONARDO MUÑOZ BARRERO |
| 70882018 | 2018-01-15 | 2018-01-25 | 2018-01-26 | NATHALY ALEJANDRA GAMA |
| 71022018 | 2018-01-15 | 2018-01-25 | 2018-01-25 | ANÓNIMO |
| 75012018 | 2018-01-15 | 2018-01-25 | 2018-01-15 | DOMINGA ISABEL MENDOZA |
| 95852018 | 2018-01-17 | 2018-01-29 | 2018-01-30 | PAOLA CAMACHO |
| 96352018 | 2018-01-17 | 2018-01-29 | 2018-01-29 | DIANA CAROLINA FRANCO |
| 97182018 | 2018-01-17 | 2018-01-29 | 2018-01-17 | ANÓNIMO |
| 97282018 | 2018-01-17 | 2018-01-29 | 2018-01-17 | ANÓNIMO |
| 97322018 | 2018-01-17 | 2018-01-29 | 2018-01-17 | ANÓNIMO |
| 97412018 | 2018-01-17 | 2018-01-29 | 2018-01-17 | ANÓNIMO |
| 105732018 | 2018-01-18 | 2018-01-30 | 2018-01-18 | ANÓNIMO |
| 105962018 | 2018-01-18 | 2018-01-30 | 2018-01-18 | ANÓNIMO |
| 106382018 | 2018-01-18 | 2018-01-30 | 2018-01-18 | ANÓNIMO |
| 130682018 | 2018-01-22 | 2018-02-01 | 2018-01-22 | LINDA GARZON |
| 130872018 | 2018-01-22 | 2018-02-01 | 2018-01-30 | GINETH PATRICIA SILVA DIAZ |
| 133202018 | 2018-01-23 | 2018-02-02 | 2018-01-24 | ANÓNIMO |
| 139912018 | 2018-01-23 | 2018-02-02 | 2018-01-24 | MARTHA MATILDE RODRIGUEZ |
| 157772018 | 2018-01-25 | 2018-02-06 | 2018-02-08 | FUNDACIÓN CRAN |
| 158862018 | 2018-01-25 | 2018-02-06 | 2018-01-25 | MONICA JOHANNA RIVERA |
| 175482018 | 2018-01-26 | 2018-02-14 | 2018-02-14 | OLGA LUCIA SARMIENTO |
| 175592018 | 2018-01-26 | 2018-02-14 | 2018-01-26 | MARIA DEL PILAR CASTELLANOS |
| 177722018 | 2018-01-26 | 2018-02-14 | 2018-01-29 | ANGGY STEFANY COLMENARES |
| 177902018 | 2018-01-26 | 2018-02-14 | 2018-01-26 | SINTRADISTRITALES |

Proyectó: Ángela Mendoza – Contratista

Aprobó: Lenysol Ariza Lozada - Subsecretaria de Gestión Corporativa

Dirección: : Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9. Edificio Los Cuatro Elementos
PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co