

INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS ENERO DE 2019

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 Secretaria (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 enero 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 enero de 2019.

De acuerdo con el comparativo de las cifras reportadas por la entidad de un total de 91 requerimientos se observa que 58 de los requerimientos, que corresponden al 64%, están registradas en el aplicativo SDQS, y 33 requerimientos que corresponde al 36% restante, se

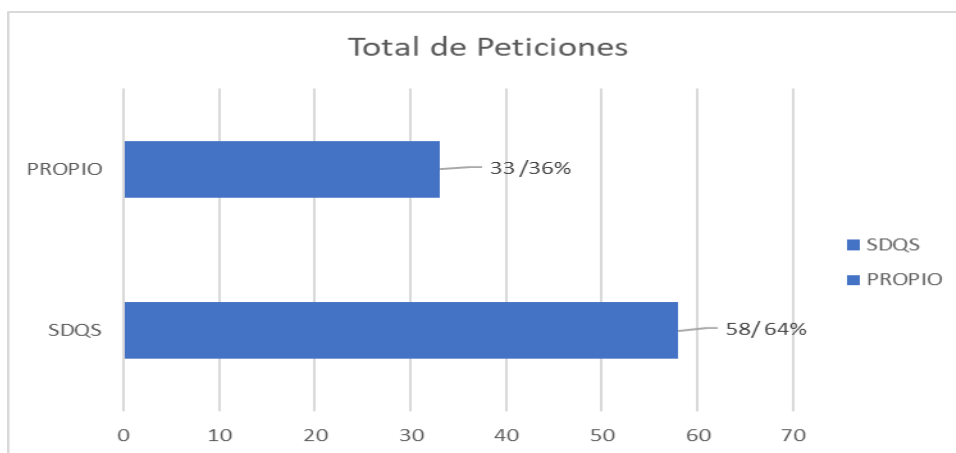


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

encuentran registrados en formato propio de la entidad. Esto teniendo en cuenta el registro del canal presencial que se atiende en sede y que no deriva en la generación de trámites internos, sino la atención inmediata de las ciudadanas.

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.



TIPO DE SOLICITUD

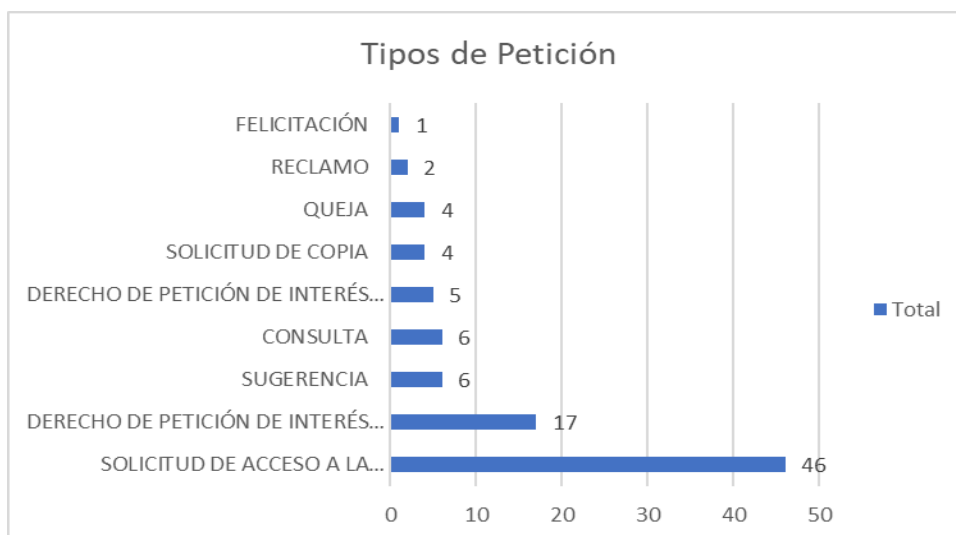
El requerimiento más representativo de acuerdo con su tipología para el periodo evaluado fue el de solicitud de acceso a la información con 46 requerimientos del total recibido, en su mayoría respecto de los siguientes subtemas: Atención Psicológica y/o Jurídica, Litigio y Justicia Integral, de la misma forma se solicita información relacionada con Atención en Violencias y Casas Refugio, posteriormente el tema más solicitado es el derecho de petición de interés particular con 17 requerimientos en relación con los mismos subtemas, seguido por el tema de sugerencia con 6 requerimientos.

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.

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 enero de 2019 y de la revisión de los registros del SDQS, no se presentó ninguna denuncia por actos de corrupción en contra de la entidad.

Tipos de Petición	Total	%
Solicitud de acceso a la información	46	51%
Derecho de petición de interés particular	17	19%
Sugerencia	6	7%
Consulta	6	7%
Derecho de petición de interés general	5	5%
Solicitud de copia	4	4%
Queja	4	4%
Reclamo	2	2%
Felicitación	1	1%
Total general	91	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:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

SEGUIMIENTO

Para el mes de enero de 2019, ingresaron 91 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
4642019	2-2019-000042	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-000204	Cumple
35132019	2-2019-000103	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2019-000114	Cumple
60862019	2-2019-000212	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2019-000259	Cumple
98582019	2-2019-000230	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2019-000241	Cumple
181042019	2-2019-000383	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-000380	Cumple

CANALES DE ATENCIÓN

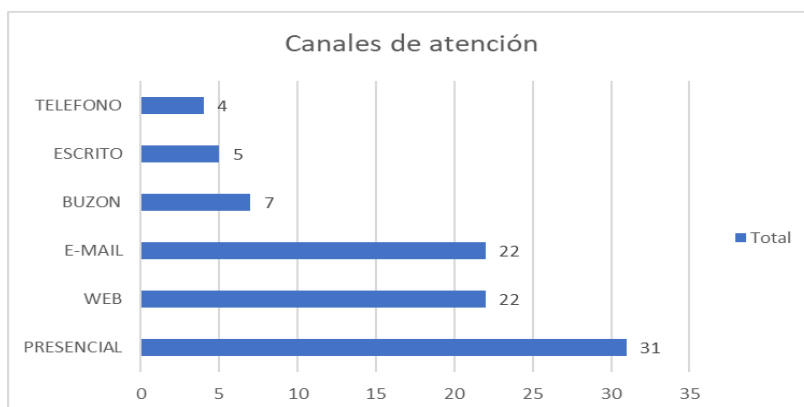
De conformidad con el diseño e implementación de mecanismos de interacción efectiva entre las dependencias de la entidad y la ciudadanía, la Secretaría Distrital de la Mujer dispone de diferentes canales de comunicación para que las (os) peticionarias (os) presenten las PQRS, mencionados a continuación:

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.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



Canales de atención	Total	%
Presencial	31	34%
Web	22	24%
E-mail	22	24%
Buzón	7	8%
Escrito	5	5%
Teléfono	4	4%
Total general	91	100%

En el mes de enero de la presente anualidad ingresaron a la entidad 91 requerimientos, de los cuales 31 ingresaron por medio presencial con una participación del 34% siendo el canal más utilizado por la ciudadanía, seguido la modalidad Web, mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha” con 22 requerimientos, posteriormente el canal correo electrónico con una participación del 24%, posteriormente el canal Buzón con una representación del 8%, luego el canal escrito con 5 ingresos representados en el 5%, y los restantes 4 requerimientos ingresaron por el canal telefónico.

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.

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

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	%
Secretaria de Seguridad	3	30%
Secretaria de Integración Social	2	20%
IDU	1	10%
Policía Metropolitana	1	10%
Secretaria de Salud	1	10%
Secretaria de Cultura	1	10%
Secretaria de Hábitat	1	10%
Total de Traslados por no Competencia	10	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 enero de 2019 así:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Dependencia	Total	%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	43	47%
Dirección de Territorialización de Derechos	23	25%
Dirección de Gestión del Conocimiento	7	8%
Dirección de Talento Humano	6	7%
Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	4	4%
Dirección de Eliminación de Violencias	4	4%
Dirección de Enfoque Diferencial	2	2%
Dirección Administrativa y Financiera	1	1%
Dirección de Contratación	1	1%
Total general	91	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.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

A continuación, se relacionan cincuenta (50) 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
1012019	2019-01-02	2019-01-02	2019-01-02	María Concepción Parra Soler
2012019	2019-01-02	2019-01-02	2019-01-02	Laura Andrea Mogollón Romero
3012019	2019-01-08	2019-01-08	2019-01-08	Haidy Johanna Montañez Ruiz
4012019	2019-01-08	2019-01-08	2019-01-08	Karen Lorena Velázquez Vega
5012019	2019-01-09	2019-01-09	2019-01-09	Maritza Schwanhauser Rodríguez
6012019	2019-01-09	2019-01-09	2019-01-09	Marly Yaneth Ruiz Chindicue
7012019	2019-01-09	2019-01-09	2019-01-09	Gloria Yaneth Peña Pérez

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.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Numero Petición	Fecha Ingreso	Fecha Vencimiento	Fecha Finalización	Nombre Peticionario
8012019	2019-01-10	2019-01-10	2019-01-10	Alcira Cabra Caro
9012019	2019-01-10	2019-01-10	2019-01-10	Vivian Johanna Villamizar
10012019	2019-01-10	2019-01-10	2019-01-10	Genoveva Alarcón Moreno
11012019	2019-01-10	2019-01-10	2019-01-10	Esperanza Rojas
12012019	2019-01-14	2019-01-14	2019-01-14	Ana Delmira Rodríguez Silva
13012019	2019-01-15	2019-01-15	2019-01-15	Rosa Sánchez
14012019	2019-01-15	2019-01-15	2019-01-15	Paulo Herrera
15012019	2019-01-15	2019-01-15	2019-01-15	Diana Fernanda Mesa Álvarez
16012019	2019-01-15	2019-01-15	2019-01-15	Milena Pulido
17012019	2019-01-16	2019-01-16	2019-01-16	Ana Navarro
18012019	2019-01-16	2019-01-16	2019-01-16	Claudia Patricia Diaz
19012019	2019-01-17	2019-01-17	2019-01-17	Patricia Medina Buitrago
20012019	2019-01-18	2019-01-18	2019-01-18	Deyanira Murcia
21012019	2019-01-18	2019-01-18	2019-01-18	Adriana Rocio Poveda
22012019	2019-01-18	2019-01-18	2019-01-18	Leydy Viviana Muñoz Martínez
23012019	2019-01-23	2019-01-23	2019-01-23	Rosa Inés Jiménez Castillo
24012019	2019-01-23	2019-01-23	2019-01-23	Mónica Alexandra Morales
25012019	2019-01-23	2019-01-23	2019-01-23	Verónica Quintero García
26012019	2019-01-24	2019-01-24	2019-01-24	Ilda Yamile Guerrero
27012019	2019-01-28	2019-01-28	2019-01-28	Magdalena Cadena García
28012019	2019-01-29	2019-01-29	2019-01-29	Sandra Patricia Avella González
29012019	2019-01-29	2019-01-29	2019-01-29	Yamile López Mendieta
30012019	2019-01-29	2019-01-29	2019-01-29	Íngrid Nataly Cadena Pinzón
31012019	2019-01-31	2019-01-31	2019-01-31	Jenny Paola Pinzón Barragán
32012019	2019-01-31	2019-01-31	2019-01-31	Marisol Torres Buitrago
33012019	2019-01-31	2019-01-31	2019-01-31	Nelly Guerrero
9902019	2019-01-04	2019-01-25	2019-01-29	Mayerli Nathaly Uysan Salazar
52972019	2019-01-14	2019-01-24	2019-01-22	Natalia García García
60232019	2019-01-15	2019-01-25	2019-01-30	Bibiana Mejía
60862019	2019-01-15	2019-01-29	2019-01-29	Anónimo
98512019	2019-01-18	2019-01-30	2019-02-01	ICELL
119052019	2019-01-22	2019-01-23	2019-01-22	Alejandra Peña Mosquera
120132019	2019-01-22	2019-02-01	2019-02-05	Paola Andrea Cabarique
120372019	2019-01-22	2019-02-01	2019-02-04	Ruby Cobos
137372019	2019-01-23	2019-01-24	2019-02-05	Miguel Antonio Suarez Ramírez
137722019	2019-01-23	2019-01-24	2019-02-04	Carolina Huertas Devia
149612019	2019-01-24	2019-01-25	2019-01-24	Marcela Salvador

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Numero Petición	Fecha Ingreso	Fecha Vencimiento	Fecha Finalización	Nombre Peticionario
180672019	2019-01-29	2019-02-08	2019-02-11	Juan Pablo Perafan Álzate
181042019	2019-01-29	2019-02-08	2019-02-11	José Libardo Martínez Arciniegas
3034522018	2018-12-20	2019-01-02	2019-01-08	Beatriz Giraldo arboleda
3038292018	2018-12-20	2019-01-02	2019-01-08	Carlos Humberto Sánchez Delgado
3078492018	2018-12-28	2019-01-09	2019-01-09	José Wilder López Gracia
3084032018	2018-12-31	2019-01-10	2019-01-10	Fernanda Guarín

Proyectó: Sara Marcela Moreno Rojas. Profesional Universitaria. Subsecretaría de Gestión Corporativa.
Revisó: Diana Carolina Escobar Rivera. Profesional Contratista. Subsecretaría de Gestión Corporativa.
Aprobó: Sandra Liliana Royá Blanco. Subsecretaria de Gestión Corporativa

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

