

INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS FEBRERO 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 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 febrero 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 febrero 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

Tipo de Petición	Total	Participación Porcentual
FELICITACIÓN	1	1%
RECLAMO	3	2%
CONSULTA	4	3%
SUGERENCIA	5	4%
QUEJA	7	5%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	34	24%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	86	61%
Total general	140	100%

Los requerimientos más representativos de acuerdo a su tipología para el período evaluado, son la solicitud de información con el 61% (86) y el derecho de petición de interés particular con el 24% (34) siendo los temas más consultados la atención psicológica y jurídica, litigio y justicia integral, la queja con un 5% (7) respecto de funcionarios de la entidad. Finalmente, en el mes de febrero de 2017, no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

SEGUIMIENTO

Para el mes de febrero de 2017, ingresaron 140 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.

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 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:

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

Radicado SDQS	Dependencia	Radicado Respuesta	Respuesta de Fondo
341462017	Dir. Eliminación de Violencias	2-2017-00944	Cumple
386852017	Dir. Territorialización de Derechos	2-2017-00863	Cumple
306842017	Dir. Territorialización de Derechos	2-2017-00710	Cumple
403702017	Dir. Territorialización de Derechos	2-2017-00919	Cumple
231812017	Dir. Talento Humano	2-2017-00429	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:

Canales	No. Petición	Participación Porcentual
PRESENCIAL	58	41%
E-MAIL	41	29%
WEB	20	14%
ESCRITO	9	6%
BUZON	8	6%
REDES SOCIALES	4	3%
Total general	140	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.

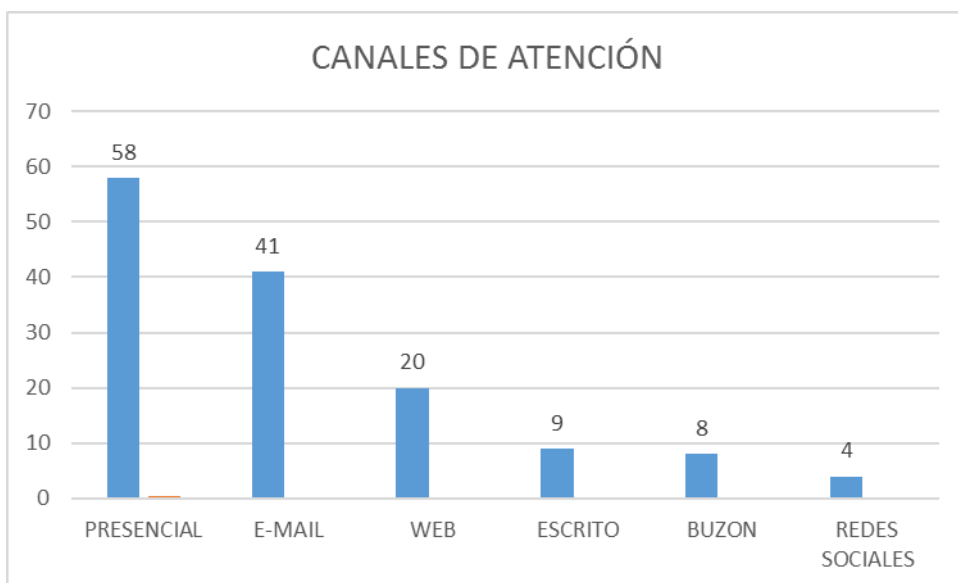
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODAS

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus requerimientos ante la Secretaría Distrital de la Mujer en el mes de febrero de 2017 fue el presencial con una representación del 41% (58), seguido por el canal e mail 29% (41) y el canal WEB con una participación del 14% (20) del total de requerimientos recibidos en el período evaluado, manteniéndose el comportamiento del mes anterior.

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.

Numero Petición	Entidad Competente
213162017	Secretaría de Salud
259972017	Transmilenio

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

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 febrero de 2017.

Dependencias	Total	Participación Porcentual
Sub. Gestión Corporativa	54	39%
Dir. Territorialización de Derechos	26	19%
Dir. Eliminación de Violencias	15	11%
Dir. Talento Humano	12	9%
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	10	7%
Dir. Gestión del Conocimiento	8	6%
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	4	3%
Trasladado por no competencia	3	2%
Despacho	2	1%
Dir. Administrativa y Financiera	2	1%
Dir. Enfoque Diferencial	2	1%
Of. Asesora de Planeación	2	1%
Total general	140	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.

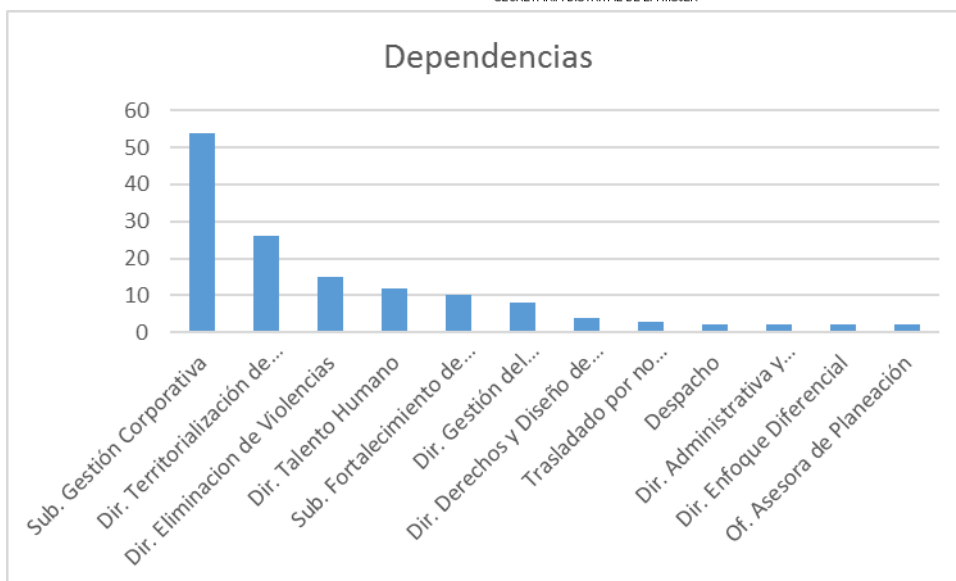
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODAS

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



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 Subsecretaría de Gestión Corporativa 54% (39) respecto de solicitudes de información acerca de 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 Dirección de Territorialización con una representación del 19% (26) en temas relacionados con atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral, la Dirección de Eliminación de Violencias con un 11% (15) temas de acompañamiento a mujeres víctimas de violencia.

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 ochenta y seis (86) 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](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co), [Queja](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co), [Reclamo](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) o [Sugerencia](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) al correo electrónico:

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Numero petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha fina	Nombre peticionario
185462017	1/02/2017	13/02/2017	9/02/2017	ANA CAROLINA BEJARANO
193462017	2/02/2017	14/02/2017	3/02/2017 0:00	JENNIFER KARINA CORZO ROMERO
193692017	2/02/2017	14/02/2017	14/02/2017	YOLIMA TUNJANO GUTIERREZ
193812017	2/02/2017	3/02/2017	3/02/2017	ANA CAROLINA BEJARANO
193952017	2/02/2017	16/02/2017	15/02/2017	ANGELICA BARRERA BOLIVAR
194062017	2/02/2017	14/02/2017	14/02/2017	EDGAR RODRIGUEZ CRUZ
194282017	2/02/2017	16/02/2017	15/02/2017	NELLY PAOLA PAEZ
199482017	3/02/2017	15/02/2017	13/02/2017 0:00	LEIDY JOHANNA HOYOS MEDINA
200882017	3/02/2017	21/02/2017	22/02/2017 0:00	ENMANUELA KLIM PATIÑO HERNÁNDEZ
200982017	3/02/2017	16/02/2017	16/02/2017	LINA TORRES
201472017	3/02/2017	15/02/2017	14/02/2017	STELLA EQUIVEL PALOMA
202262017	3/02/2017	15/02/2017	13/02/2017 0:00	NATALIA SOFIA ESPINOSA CHAMUCERO
208222017	6/02/2017	16/02/2017	13/02/2017 0:00	LUZ ALBA RODRIGUEZ
208562017	6/02/2017	16/02/2017	13/02/2017 0:00	LUCILA LOPEZ CASTELLANOS
209692017	6/02/2017	16/02/2017	17/02/2017 0:00	ERIKA JOHANNA PEREZ RAMIREZ
210642017	6/02/2017	16/02/2017	13/02/2017 0:00	SANDRA LORENA MOSQUERA RUIZ
211212017	6/02/2017	16/02/2017	13/02/2017 0:00	SONIA QUINTERO PRETEL
218322017	7/02/2017	17/02/2017	17/02/2017	PAOLA CATALINA ARROYABE AYALA
219972017	7/02/2017	17/02/2017	14/02/2017 0:00	MARIA PEÑA DEYU
220942017	7/02/2017	17/02/2017	14/02/2017 0:00	JOSE FERNANDO SALAMANCA
221372017	7/02/2017	17/02/2017	14/02/2017 0:00	GLORIA MARLEN TORRES ROJAS
227422017	8/02/2017	20/02/2017	14/02/2017 0:00	NUBIA ESTELA CASTELLANOS PEREZ
231632017	8/02/2017	20/02/2017	14/02/2017 0:00	LUZ MARY LOZANO RONDON
233542017	8/02/2017	20/02/2017	14/02/2017 0:00	FLOR ELBA DIAZ BURGOS
234162017	8/02/2017	22/02/2017	22/02/2017	DIGNO ALCAZAR RAMIREZ
235052017	8/02/2017	20/02/2017	21/02/2017 0:00	SANDRA LORENA CARRILLO GUTIERREZ
235722017	8/02/2017	21/02/2017	21/02/2017	ANDRES AMADO
235812017	8/02/2017	20/02/2017	15/02/2017	LEYDI MARCELA PARRA BAQUERO
235872017	8/02/2017	22/02/2017	21/02/2017	MARIA MERCEDES CIFUENTES
240402017	9/02/2017	21/02/2017	20/02/2017 0:00	DERLY PAOLA CAMACHO SOPO
246432017	9/02/2017	21/02/2017	9/02/2017 0:00	JULIANA LISED BASTIDAS

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

Numero petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha fina	Nombre peticionario
				SACANAMBUY
246872017	9/02/2017	21/02/2017	20/02/2017	JORGE ARMANDO JIMENEZ BAEZ
247112017	9/02/2017	21/02/2017	9/02/2017 0:00	MARIA SILENIA VILLALOBOS
252122017	10/02/2017	22/02/2017	20/02/2017	WILSON OSORIO GIRALDO
252392017	10/02/2017	24/02/2017	24/02/2017	LAURA CAROLINA SASTOQUE RODRIGUEZ
253522017	10/02/2017	22/02/2017	10/02/2017 0:00	MARIA EUGENIA RODRIGUEZ BAUTISTA
267992017	13/02/2017	23/02/2017	13/02/2017 0:00	CLARA ESTELA TALERO VIDAL
273582017	13/02/2017	23/02/2017	13/02/2017 0:00	AMANDA LUCIA PEÑA DELGADO
274562017	13/02/2017	23/02/2017	20/02/2017	BRYHAN RODRIGUEZ
277192017	14/02/2017	24/02/2017	23/02/2017	MELBA JULIETA NAVARRETE
277402017	14/02/2017	27/02/2017	27/02/2017	CARMEN ALICIA RUBIO LEÓN
277562017	14/02/2017	24/02/2017	23/02/2017	MAURICIO MARTINEZ UZETA
277702017	14/02/2017	24/02/2017	24/02/2017	JESUS MANUEL CAFIEL HERNANDEZ
283152017	14/02/2017	27/02/2017	27/02/2017	PAULA CAMILA CASTAÑEDA TAPIAS
284112017	14/02/2017	24/02/2017	14/02/2017 0:00	CONSTANZA LUCIA BASABE ROJAS
285262017	14/02/2017	24/02/2017	14/02/2017 0:00	LEIDY YULIETH DIAZ BUITRAGO
285682017	14/02/2017	24/02/2017	23/02/2017 0:00	GLADIS MARGARITA GUEVARA CASTRO
293392017	15/02/2017	27/02/2017	15/02/2017 0:00	INGRIT SAMANTA GONZALEZ ATEHORTUA
293802017	15/02/2017	27/02/2017	23/02/2017	MAGDALENA RODRÍGUEZ
294582017	15/02/2017	27/02/2017	15/02/2017 0:00	GLORIA ESTEA URBANO FRANCO
295212017	15/02/2017	27/02/2017	23/02/2017	DAVID ORJUELA VILLA
296952017	15/02/2017	27/02/2017	15/02/2017 0:00	MARIANA TINJACA ARDILA
300582017	16/02/2017	28/02/2017	16/02/2017 0:00	PILAR ANDREA GAONA
302442017	16/02/2017	28/02/2017	16/02/2017 0:00	FRANCY JYNETH FAJARDO OLGIN
303392017	16/02/2017	28/02/2017	27/02/2017	BLANCA ELVIRA OVIEDO TORRES
308272017	16/02/2017	28/02/2017	16/02/2017 0:00	MARIA DEL PILAR ARDILA MORALES
309902017	16/02/2017	28/02/2017	16/02/2017 0:00	GILMA INES ROA BARRETO
314232017	17/02/2017	1/03/2017	23/02/2017 0:00	MYRIAM BOUZOUAID
314342017	17/02/2017	3/03/2017	3/03/2017	ANGELICA SANTAMARIA ALVARADO
315602017	17/02/2017	1/03/2017	17/02/2017 0:00	HESBLI SARASTY

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

Numero petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha fina	Nombre peticionario
317142017	17/02/2017	1/03/2017	23/02/2017	JOHANNA ISABEL DIAZ DUEÑES
317942017	17/02/2017	1/03/2017	17/02/2017 0:00	GLADYS BERRIO RUGET
318272017	17/02/2017	1/03/2017	17/02/2017 0:00	CHARLIE ELIZABETH MORENO CASTRILLON
318682017	17/02/2017	1/03/2017	17/02/2017 0:00	LIDA JANNETH NIETO CHACON
319042017	17/02/2017	1/03/2017	17/02/2017 0:00	ANA ELIZABETH CASTRO DIOSABA
330712017	20/02/2017	2/03/2017	20/02/2017 0:00	NASLY YAZMIN RAMOS RUEDA
333052017	20/02/2017	2/03/2017	20/02/2017 0:00	ELIZABETH ALVARADO RUIZ
333282017	20/02/2017	2/03/2017	20/02/2017 0:00	FANNY POVEDA POVEDA
348742017	22/02/2017	6/03/2017	22/02/2017 0:00	SONIA EDY ESPINOSA PEÑA
349962017	22/02/2017	6/03/2017	2/03/2017	MARA GUZMAN MARTINEZ
351502017	22/02/2017	6/03/2017	22/02/2017 0:00	JINNEHT ESPEJO
359262017	23/02/2017	7/03/2017	1/03/2017	NATHALIA PATRICIA VARGAS VALERO
359802017	23/02/2017	7/03/2017	28/02/2017	DANIELA MENDOZA MARTINEZ
364262017	23/02/2017	7/03/2017	7/03/2017	KEVIN SANTIAGO DELGADO VELAZQUEZ
365012017	23/02/2017	7/03/2017	1/03/2017	VICTORIA EUGENIA PADILLA TORRES
365152017	23/02/2017	7/03/2017	3/03/2017	JULY PATRICIA CASTIBLANCO ALDANA
365242017	23/02/2017	7/03/2017	3/03/2017	NATALIA ARENAS BETANCUR
367022017	23/02/2017	7/03/2017	23/02/2017 0:00	VIVIAN ANDREA AGUIRRE HERRERA
385792017	27/02/2017	9/03/2017	27/02/2017 0:00	MARTHA GRACIEA PINEDO
386042017	27/02/2017	9/03/2017	27/02/2017 0:00	ANA LEONILDE BENITEZ
387262017	27/02/2017	9/03/2017	1/03/2017	MAYERLY RODRIGUEZ ABRIL
394182017	28/02/2017	10/03/2017	28/02/2017 0:00	ENERITH ROJAS
397022017	28/02/2017	10/03/2017	10/03/2017	LUZ MARINA MATEUS MURCIA
399662017	28/02/2017	10/03/2017	28/02/2017 0:00	ANGELICA MOLINA
400922017	28/02/2017	10/03/2017	28/02/2017 0:00	BLANCA NELLY RODRIGUEZ
403702017	28/02/2017	10/03/2017	10/03/2017	DIANA MILENA GARZON BARBOSA

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