

## INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS JULIO 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 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 julio 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.

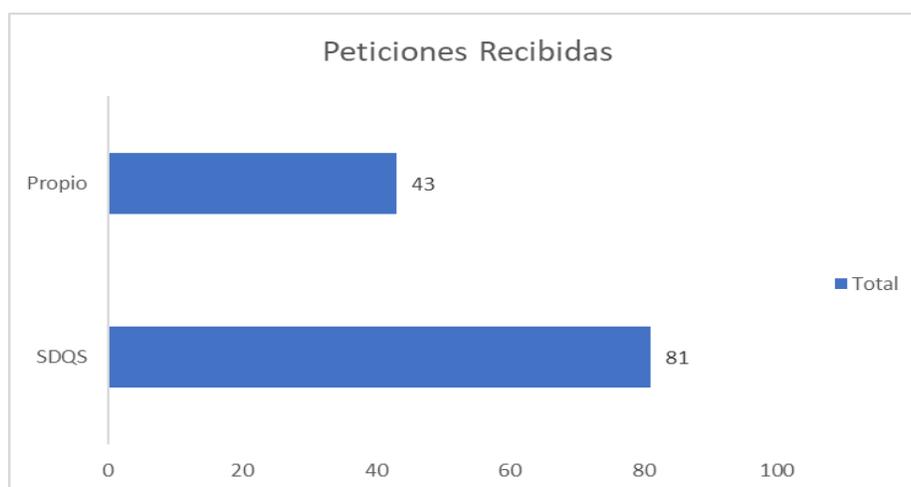
### TOTAL DE SOLICITUDES

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 julio de 2018.

De acuerdo con las cifras reportadas por la entidad se registró un total de 124 solicitudes, de las cuales 81 que corresponden al 65%, se registraron en el Sistema Distrital de Quejas y

Soluciones “Bogotá te escucha”, y las restantes 43, que corresponden al 35%, del archivo de Atención a la Ciudadanía.

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

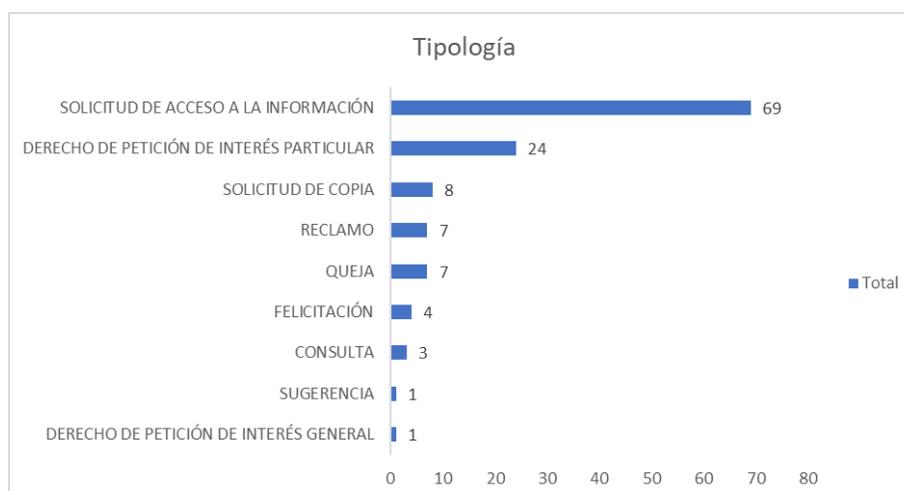
El requerimiento más representativo de acuerdo a la tipología para el período evaluado fue el de Solicitud de información con 69 requerimientos donde los subtemas más reiterados son Atención en Violencias y Casas Refugio y Cursos Brindados en Casas de Igualdad, seguido por el Derecho de Petición de Interés Particular con 24 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 las solicitudes de copias con 8 requerimientos, y las demás tipificaciones esto es: reclamos, quejas, felicitaciones y consultas y derechos de petición de interés general. Los subtemas más consultados fueron atención en violencias y casas refugio y cursos brindados en las casas de igualdad e información básica de la entidad y puntos de atención.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	%
Solicitud de acceso a la información	69	56%
Derecho de petición de interés particular	24	19%
Solicitud de copia	8	6%
Reclamo	7	6%
Queja	7	6%
Felicitación	4	3%
Consulta	3	2%
Sugerencia	1	1%
Derecho de petición de interés general	1	1%
<b>Total general</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>



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

## SEGUIMIENTO

Para el mes de julio de 2018, ingresaron 124 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.

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

## 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	RESOPUESTA DE FONDO
1497592018	1-2018-003227	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2018-002836	Cumple
1546702018	1-2018-003379	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2018-002890	Cumple
1559292018	2-2018-003418	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2018-002770	Cumple
1605672018	2-2018-003493	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2018-003007	Cumple
1643122018	2-2018-003596	Dirección de Territorialización	1-2018-002997	Cumple

## CANALES DE ATENCIÓN

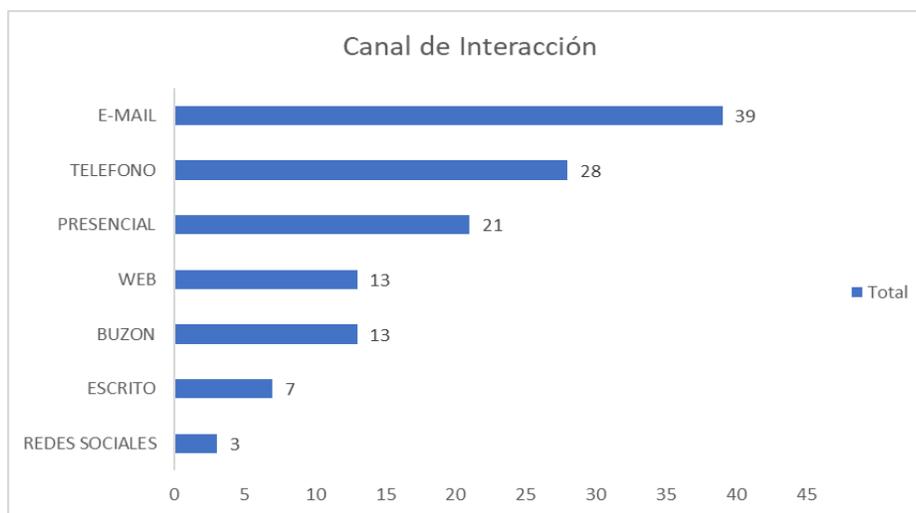
De conformidad con el diseño e implementación de mecanismos de interacción efectiva entre las dependencias de la entidad y la ciudadanía, la Secretaría Distrital de la Mujer dispone de diferentes canales de comunicación para que las (os) peticionarias (os) presenten las PQRS, mencionados a continuación:

CANALES	TOTAL	%
E-mail	39	31%
Teléfono	28	23%
Presencial	21	17%
Web	13	10%
Buzón	13	10%
Escrito	7	6%
Redes sociales	3	2%
<b>Total general</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



En el mes de julio de la presente anualidad ingresaron a la entidad 124 requerimientos, de los cuales 39 ingresaron por canal correo electrónico con una participación del 31% siendo el canal más utilizado por la ciudadanía, seguido por el telefónico con participación del 23%, posterior el canal presencial con 17%, sigue el canal WEB con 10%, este canal hace referencia al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha”, posteriormente el canal Buzón de Sugerencias con 13 requerimientos representados en el 10% 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.

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





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

## 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	%
Secretaría Distrital de Integración Social	1	33,3%
Secretaría General	1	33,3%
Transmilenio	1	33,3%
<b>Total de traslados por no competencia</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

## 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 julio de 2018 así:

DEPENDENCIAS	TOTAL	%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	49	40%
Dirección de Territorialización de Derechos	37	30%
Dirección Derechos y Diseño de Políticas	9	7%
Dirección Eliminación de Violencias	8	6%
Dirección Talento Humano	6	4%
Dirección Gestión del Conocimiento	3	2%
Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	3	2%
Oficina Asesora de Planeación	2	2%
Subsecretaría de Políticas de Igualdad	2	2%
Dirección Administrativa y Financiera	2	2%
Dirección Enfoque Diferencial	2	2%
Dirección de Contratación	1	1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>

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



Las dependencias que recibieron mayor número de requerimientos para el período evaluado son 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, estos con una participación del 40%, representado en 49 solicitudes. Posteriormente sigue la Dirección de Territorialización de Derechos y Oportunidades para las Mujeres con un 30% (37), en temas relacionados con la atención psicológica y jurídica ofertada por la entidad, luego la Dirección de derechos y Diseño de Políticas, atendiendo temas relacionados con la transversalización de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género, con una participación del 7% representado en 9 solicitudes, continua la Dirección de Eliminación de Violencias en temas relacionados con la atención de violencias hacia las mujeres, con un 6% , representado en 8 solicitudes.

Las demás áreas recibieron PQRS de manera proporcional y sin mayor énfasis en temas específicos.

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 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	3/07/2018	3/07/2018	3/07/2018	María José Villamil
2	3/07/2018	3/07/2018	3/07/2018	Clara Vargas
3	3/07/2018	3/07/2018	3/07/2018	Rosa Sánchez
4	4/07/2018	4/07/2018	4/07/2018	Alba Aguilera
5	4/07/2018	4/07/2018	4/07/2018	Andrea Suarez
6	4/07/2018	4/07/2018	4/07/2018	Ivonne Amparo Luzardo Paz
7	6/07/2018	6/07/2018	6/07/2018	Sandra lucero Pinzón ramos
8	6/07/2018	6/07/2018	6/07/2018	Yenny Moreno



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

NUMERO PETICIÓN	FECHA INGRESO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA FINALIZACIÓN	NOMBRE PETICIONARIO
9	6/07/2018	6/07/2018	6/07/2018	Percidez Álvarez
10	6/07/2018	6/07/2018	6/07/2018	Anónimo
11	6/07/2018	6/07/2018	6/07/2018	Martha Villamizar
12	6/07/2018	6/07/2018	6/07/2018	Alix Ricardo
13	6/07/2018	6/07/2018	6/07/2018	Elizabeth fuentes Zambrano
14	9/07/2018	9/07/2018	9/07/2018	Angelica Sandoval
15	9/07/2018	9/07/2018	9/07/2018	Gloria Rey
16	10/07/2018	10/07/2018	10/07/2018	Gloria Amparo Álvarez
17	10/07/2018	10/07/2018	10/07/2018	Nancy Nunpaqueva
18	10/07/2018	10/07/2018	10/07/2018	Luz Helena García
19	10/07/2018	10/07/2018	10/07/2018	Milena Guevara
20	12/07/2018	12/07/2018	12/07/2018	Luz Stella Castellanos
21	13/07/2018	13/07/2018	13/07/2018	Sandra Sánchez
22	16/07/2018	16/07/2018	16/07/2018	Isabel Rojas
23	17/07/2018	17/07/2018	17/07/2018	Any Ulloa
24	7/07/2018	7/07/2018	7/07/2018	Jeimy Lorena Mora Moya
25	18/07/2018	18/07/2018	18/07/2018	Miryam Peña
26	18/07/2018	18/07/2018	18/07/2018	Glinny Viuche
27	19/07/2018	19/07/2018	19/07/2018	Elvira Peñaranda
28	19/07/2018	19/07/2018	19/07/2018	Yudy Constanza León Fandiño
29	23/07/2018	23/07/2018	23/07/2018	Anónimo
30	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	Martha Castañeda
31	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	Sonia Sánchez
32	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	Clara Orjuela
33	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	Ginet Rodríguez
34	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	Magaly Santos
35	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	Eliana Galeano
36	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	Marcela Manso
37	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	Sandra Valbuena
38	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	Carmen Sánchez
39	24/07/2018	24/07/2018	24/07/2018	María Otanche
40	25/07/2018	25/07/2018	25/07/2018	María Isabel Valencia Barbosa
41	25/07/2018	25/07/2018	25/07/2018	Liz Marcela Sosa Bustos
42	26/07/2018	26/07/2018	26/07/2018	Ana Karina Moreno
43	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018	Nini Jhoanna Becerra
1666392018	3/07/2018	13/07/2018	16/07/2018	Fundación Cristiana Emanuel
1666562018	3/07/2018	13/07/2018	16/07/2018	Diana Carolina López
1666682018	3/07/2018	13/07/2018	16/07/2018	Angie Jiménez
1689132018	5/07/2018	17/07/2018	13/07/2018	Fundación Arte y Vida con Propósito

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9

Código Postal 111071

PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto: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
1703942018	6/07/2018	18/07/2018	19/07/2018	Karen Clemencia Monguí Sabogal
1704032018	6/07/2018	18/07/2018	18/07/2018	María Isabel Ducuara Morales
1713912018	9/07/2018	19/07/2018	24/07/2018	María Alejandra López Hernández
1764772018	13/07/2018	26/07/2018	30/07/2018	Ximena Torres
1765562018	13/07/2018	26/07/2018	31/07/2018	Viviana Pinzón
1783502018	16/07/2018	27/07/2018	31/07/2018	Naira González
1785912018	16/07/2018	27/07/2018	31/07/2018	Nancy Catalina Morales Cajamarca
1798842018	17/07/2018	18/07/2018	17/07/2018	Carlos Caramagna
1799642018	17/07/2018	30/07/2018	31/07/2018	Fernando Andrés Andrade
1799912018	17/07/2018	18/07/2018	17/07/2018	Laura Patricia correales rozo
1817052018	19/07/2018	23/07/2018	19/07/2018	Naikel Barrios
1851802018	24/07/2018	25/07/2018	24/07/2018	Martha María Monroy Rativa
1852282018	24/07/2018	25/07/2018	24/07/2018	Katherin Sánchez
1852912018	24/07/2018	25/07/2018	24/07/2018	Asociación de Mujeres ASOMUSUD.
1874682018	26/07/2018	27/07/2018	26/07/2018	Javier Andrés Gómez Díaz
1876002018	26/07/2018	27/07/2018	26/07/2018	Consejo de Discapacidad de la Localidad de Engativa
1879562018	27/07/2018	9/08/2018	27/07/2018	Natalia Ortega Ortega
1890322018	28/07/2018	30/07/2018	30/07/2018	Viviana Rodríguez
1897392018	30/07/2018	31/07/2018	30/07/2018	Ghisleidy Yanolin Peña Pereira
1907092018	31/07/2018	1/08/2018	31/07/2018	Jorge Andrés Concha Morales Concha Morales
1908002018	31/07/2018	1/08/2018	31/07/2018	Laura Niño Manrique
1908732018	31/07/2018	1/08/2018	31/07/2018	CBZNR CBZNR

Proyectó: Claudia Vanessa Rincón Rueda. Profesional Contratista. S.G.C.  
Revisó: Elsa Margoth Garzón Acosta. Profesional Especializada. S.G.C.  
Aprobó: Olga Liliana Pineda Buitrago. 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](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)

