

**INFORME TRIMESTRAL QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER
PRIMER TRIMESTRE 2018**

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y los artículos 7, 8 y 9 del Decreto 2232 de 1995 los cuales prescriben:

“Artículo 54 de la Ley 190 de 1995: Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:

- 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y*
- 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.”*

“Artículo 7 del Decreto 2232 de 1995: QUEJAS Y RECLAMOS. La dependencia de que trata el artículo 53 de la Ley 190/95 deberá estar dirigida o coordinada por la Secretaría General u otra dependencia de alto nivel.

Artículo 8 del Decreto 2232 de 1995: FUNCIONES. Son funciones de las dependencias de quejas y reclamos:

- a) Las contempladas de los artículos 49, 53 y 54 de la Ley 190/95;*
- b) La de ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas de la entidad:*

- 1. Administración talento humano o contratación*
- 2. Atención en violencias y casa refugio*
- 3. Atención integral de mujeres en ejercicio de prostitución*
- 4. Atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral*
- 5. Cursos brindados en casas de igualdad*
- 6. Datos estadísticos, poblacional, diversidad, territorialidad y derechos.*
- 7. Información básica de la entidad.*
- 8. Veedurías ciudadanas.*

Artículo 9. del Decreto 2232 de 1995: ACTIVIDADES DEL JEFE. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:

- *Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.*
- *Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las demás entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema.*
- *Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190/95. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad."*

Adicionalmente, de conformidad con las definiciones legales, los lineamientos y procedimientos incorporados por la Secretaría Distrital de la Mujer se ha definido queja, reclamo y sugerencia de la siguiente forma:

Queja: Se entiende por queja la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento que la ciudadanía pone en conocimiento de una entidad, relacionada con el cumplimiento de la misión de la Entidad, o, por conductas irregulares realizadas por sus servidoras(es) públicas(os), en cumplimiento de sus funciones, o por particulares que tienen a su cargo la prestación de un servicio público.

Reclamo: Es una exigencia presentada por cualquier persona ante la ausencia, irregular o mala prestación de un servicio, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo de una Entidad Pública. Al igual que en la queja puede dar lugar a acción disciplinaria, de manera que se procede de la forma prevista para aquella.

Sugerencia: Es la proposición, insinuación, indicación explicación para adecuar o mejorar un proceso cuyo objeto es la prestación de un servicio.

De acuerdo con lo expuesto, se presenta el informe de quejas, reclamos y sugerencias recibidas por la Secretaría Distrital de la Mujer en el trimestre comprendido por los meses de enero, febrero y marzo de 2018.

En términos generales las dependencias atienden y contestan en tiempo a los ciudadanos, como también reenvían a la entidad competente según sea el caso.

Durante estos meses se recibieron en total 42 solicitudes las cuales fueron tipificadas así: 18 quejas, 15 reclamos y 9 sugerencias.

Se recibieron a través de los canales oficiales que dispone la entidad a la ciudadanía, para estos requerimientos encontramos solo tres canales como lo son SDQS, buzón de sugerencias y correo electrónico.

• QUEJAS

En el trimestre comprendido entre enero, febrero y marzo de 2018 se presentaron 18 quejas las cuales fueron atendidas en términos legales.

#	Numero petición	Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha ingreso	Fecha finalización
1	190452018	Web	Queja	Mujer en estado de embarazo usuaria del SITP y del Sistema Transmilenio, manifiesta su inconformidad frente a los atropellos de los que menciona ser víctima al solicitar una silla azul.	29/01/2018	29/01/2018
2	623382018	Web	Queja	Queja respecto de acoso sexual en una de las dependencias de la Secretaría Distrital de Integración Social.	12/03/2018	16/03/2018
3	786882018	Web	Queja	Ciudadana presenta queja contra funcionaria de Transmilenio por cuanto indica que le fue hurtada la tarjeta tu llave Transmilenio el día 27 de marzo de 2018.	30/03/2018	3/04/2018
4	718692018	Web	Queja	Ciudadana manifiesta inconformidad por la atención recibida por parte de la señora Carolina Ruiz en la Casa de Igualdad de Fontibón.	21/03/2018	28/03/2018
5	718772018	Web	Queja	Ciudadana manifiesta inconformidad por la atención recibida por parte de la señora Carolina Ruiz en la Casa de Igualdad de Fontibón.	21/03/2018	22/03/2018
6	113542018	Teléfono	Queja	Usaria se queja del procedimiento realizado por parte de la policía, en un caso denunciado de violencia intrafamiliar.	19/01/2018	7/02/2018
7	153492018	Web	Queja	Estudiante denuncia un caso de acoso por parte de un profesor.	24/01/2018	7/02/2018

#	Numero petición	Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha ingreso	Fecha finalización
8	173482018	Teléfono	Queja	Usuaría se queja del procedimiento realizado por parte de la policía, en un caso denunciado de violencia intrafamiliar.	26/01/2018	8/02/2018
9	178882018	Web	Queja	Usuaría se queja del procedimiento realizado por parte de la policía, donde realizaron acciones denigrantes a su familiar.	26/01/2018	14/02/2018
10	24482018	Teléfono	Queja	Usuaría se queja del procedimiento realizado por parte de la policía, en un caso denunciado de violencia intrafamiliar.	5/01/2018	26/01/2018
11	519042018	Buzón	Queja	Ciudadana se queja por el trato del abogado de la casa a una de sus compañeras.	28/02/2018	21/03/2018
12	638992018	Web	Queja	Ciudadana estuvo en la casa de Fontibón para solicitar cita con un abogado y manifiesta recibir una mala atención por parte de Carolina Ruiz.	13/03/2018	22/03/2018
13	740802018	Web	Queja	Mala atención por parte de la fiscalía, negligencia al momento de solicitar medida de protección, ya se tiene denuncia por violencia intrafamiliar.	23/03/2018	26/03/2018
14	242802018	Web	Queja	Queja sobre la falta de cumplimiento institucional en una casa de igualdad de la entidad.	2/02/2018	23/02/2018
15	488282018	Web	Queja	Ciudadana manifiesta que la referente Johana Rativa abre convocatoria a curso de manipulación de alimentos y no respeta las personas inscritas	26/02/2018	15/03/2018

#	Numero petición	Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha ingreso	Fecha finalización
16	652552018	Web	Queja	Mala atención por parte de la funcionaria Lina de la Casa de Igualdad de Usaquén.	14/03/2018	28/03/2018
17	767812018	Buzón	Queja	Mala atención por parte de la señora de servicios generales.	27/03/2018	17/04/2018
18	768162018	Buzón	Queja	Mala atención por parte de una funcionaria	27/03/2018	12/04/2018

Las quejas fueron registradas en el sistema SDQS y repartidas a las áreas competentes para su respuesta, en aquellos casos donde se involucra funcionarias/os de la entidad se dio traslado al proceso de Control Disciplinario Interno para los trámites a que hubiese lugar, en cuanto a los requerimientos que no son competencia de la Secretaria Distrital de la Mujer se hizo traslado a las diferentes entidades para su conocimiento y fines pertinentes.

• RECLAMOS

En el trimestre comprendido entre enero, febrero y marzo de 2018 se presentaron 15 reclamos, los cuales fueron atendidos dentro del término legal y fueron los siguientes:

#	Numero petición	Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha ingreso	Fecha finalización
1	258222018	Web	Reclamo	Ciudadana manifiesta haber sido víctima de "racismo" por parte de un conductor del SITP	2018-02-05	2018-02-07
2	110852018	Buzón	Reclamo	Ciudadana manifiesta inconformidad con la atención prestada en la Casa Refugio.	2018-01-19	2018-01-30
3	156212018	Web	Reclamo	Mala atención por parte de la Comisaria de familia de Fontibón.	2018-01-25	2018-02-12

#	Numero petición	Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha ingreso	Fecha finalización
4	397432018	Teléfono	Reclamo	Usuaría se queja del procedimiento realizado por parte de la policía, en un caso denunciado de violencia intrafamiliar.	2018-02-17	2018-03-08
5	415022018	Web	Reclamo	Mala atención por parte de la Casa de justicia, negligencia al momento de solicitar información por parte de los funcionarios.	2018-02-19	2018-03-06
6	442002018	Teléfono	Reclamo	Usuaría se queja del procedimiento realizado por parte de la policía, en un caso denunciado de violencia intrafamiliar.	2018-02-21	2018-03-14
7	447342018	E-Mail	Reclamo	Mala atención por parte de la casa de justicia, negligencia al momento de solicitar información por parte de los funcionarios.	2018-02-22	2018-02-23
8	23952018	Buzón	Reclamo	Ciudadanas de la CIO Fontibón manifiestan su inconformidad con la profesora Stella Pardo.	2018-01-05	2018-01-16
9	399282018	Web	Reclamo	Reclamo por la formación de actualización del Código Nacional de Policía y la no información de la suspensión del encuentro de reformulación del plan de igualdad de la localidad de Usaquén.	2018-02-18	2018-03-08
10	415502018	Web	Reclamo	Reclamo respecto del cambio de instalaciones de la Casa de Igualdad de Rafael Uribe Uribe.	2018-02-20	2018-03-13
11	458052018	E-Mail	Reclamo	Ciudadana reclama por curso de validación del bachillerato manifiesta haberse inscrito en noviembre y a la fecha no la han llamado para iniciar, se siente burlada y excluida por ser de la tercera edad.	2018-02-22	2018-03-13
12	518532018	Buzón	Reclamo	Ciudadana se queja por el trato dado a la vigilante de la	2018-02-28	2018-03-20

#	Numero petición	Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha ingreso	Fecha finalización
				Casa de Igualdad de Ciudad Bolívar.		
13	522422018	Buzón	Reclamo	Ciudadana manifiesta su inconformidad frente a las inscripciones y la organización del curso de manipulación de alimentos de la CIO chapinero	2018-03-01	2018-03-22
14	522752018	Buzón	Reclamo	ciudadana manifiesta su inconformidad sobre algunos cursos ofertados en la CIO chapinero	2018-03-01	2018-03-22
15	408572018	Presencial	Reclamo	Ciudadana inconforme con la manera como se hace la convocatoria, deben ser más claros con la información del sitio	2018-02-19	2018-03-08

Los reclamos fueron registrados en el SDQS y remitidos a las áreas competentes, con el fin de que se brindará respuesta de fondo a las/os solicitantes y se tomen medidas correctivas en caso de ser necesario.

El canal que más reclamaciones registro fue el Buzón de Sugerencias ubicado en las Casas de Igualdad de Oportunidades de la entidad.

• SUGERENCIAS

En el trimestre comprendido entre enero, febrero y marzo de 2018 se presentaron 9 sugerencias, las cuales fueron atendidas dentro del término legal y fueron los siguientes:

#	Numero petición	Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha ingreso	Fecha finalización
1	525382018	Web	Sugerencia	Gestante de 25 años víctima de violencia física y verbal por su pareja, no quiere denunciarlo pese a que ya se le indicó la ruta	1/03/2018	21/03/2018

#	Numero petición	Canal	Tipo petición	Asunto	Fecha ingreso	Fecha finalización
2	315642018	Buzón	Sugerencia	Ciudadana sugiere generar otros espacios más llamativos y del interés para mujeres más jóvenes, donde enseñen música, baile e inglés.	9/02/2018	27/02/2018
3	315762018	Buzón	Sugerencia	Ciudadana sugiere que pudieran abrir cursos de baile, instrumentos musicales e inglés para que mujeres más jóvenes puedan participar.	9/02/2018	27/02/2018
4	522612018	Buzón	Sugerencia	Ciudadana sugiere que se permita el ingreso de las ciudadanas que lleguen anticipadamente a los cursos.	1/03/2018	21/03/2018
5	768322018	Buzón	Sugerencia	Sugiere se amplíen los horarios de los cursos de sistemas.	27/03/2018	17/04/2018
6	768402018	Buzón	Sugerencia	Sugiere que el curso de sistemas sea más extenso.	27/03/2018	17/04/2018
7	768462018	Buzón	Sugerencia	Sugiere que se extienda el curso de seguridad digital.	27/03/2018	27/03/2018
8	697162018	web	Sugerencia	Ciudadano sugiere mejor uso de la palabra vergüenza, utilizada en la campaña de nuevas masculinidades "Sinvergüenza"	20/03/2018	23/03/2018
9	135402018	web	Sugerencia	Ejemplo de radicación.	23/01/2018	15/02/2018

El canal que más sugerencias recibió fue el canal de Buzón de Sugerencias, la mayor cantidad de sugerencias tienen que ver con los cursos y servicios que se prestan en las Casas de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres, y en las Casas Refugio de la Entidad.

La Secretaría Distrital de la Mujer lleva el control de las quejas, reclamos y sugerencias apoyándose en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, en el cual se registran las peticiones elevadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales y se realiza el seguimiento para la atención oportuna de las PQRS registradas.

A continuación, se efectúan las siguientes recomendaciones a tener en cuenta por la dirección de la entidad:

1. Las dependencias deberán atender dentro de los términos legales las quejas, reclamos y sugerencias.
 2. Hacer difusión de los servicios de la entidad a través de las redes sociales.
 3. Sensibilizar a las funcionarias que atienden en las Casas de Igualdad en temas de atención a la ciudadanía.
 4. Adelantar las correspondientes investigaciones frente al comportamiento denunciado por las ciudadanas.
 5. Las áreas deben apropiarse los procesos de Atención a la Ciudadanía y de Atención a PQRS.
 6. Análisis por parte de las áreas pertinentes de las quejas, reclamos y sugerencias realizadas por la ciudadanía y tomar acciones correctivas y de mejora al respecto.
-