

INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS AGOSTO 2016

En cumplimiento del literal n) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 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 agosto de la presente anualidad, con el fin de analizar el comportamiento de las áreas frente a las PQRS; las cuales se receptionan 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, y consultas que ha recibido la Entidad durante el mes de agosto de 2016.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

TIPO DE PETICIÓN	TOTALES	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	46	38%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	41	34%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	16	13%
SUGERENCIA	6	5%
RECLAMO	4	3%
FELICITACIÓN	3	2%
CONSULTA	2	2%
QUEJA	2	2%
SOLICITUD DE COPIA	2	2%
Total general	122	100%

Los requerimientos más representativos de acuerdo a su tipología para el período evaluado, son el derecho de petición de interés particular con el 38% (46) siendo los temas más consultados información básica de la entidad, puntos de atención y atención psicológica y jurídica, litigio y justicia integral, la solicitud de información con el 34% (41) y el derecho de petición de interés general con el 13% (16). Finalmente, en el mes de agosto, no se presentaron denuncias por actos de corrupción

SEGUIMIENTO

Para el mes de agosto de 2016, ingresaron 122 solicitudes, de las cuales y de conformidad con el reporte generado por SDQS se evidencian las siguientes peticiones sin atención dentro de los términos de ley.

Numero petición	Dependencia	Radicado entrada	Radicado salida	Fecha radicado salida
1353482016	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	1-2016-04008	2-2016-03307	30/08/2016
1401892016	Dir. Territorialización de Derechos	1-2016-04131	2-2016-03269	29/08/2016
1423882016	Sub. Fortalecimiento de Capacidades	1-2016-04101	2-2016-03860	15/09/2016
1436232016	Sub. Fortalecimiento de Capacidades	1-2016-04243	2-2016-03465	2/09/2016
1454392016	Dir. Enfoque Diferencial	1-2016-04261	2-2016-04128	27/09/2016

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





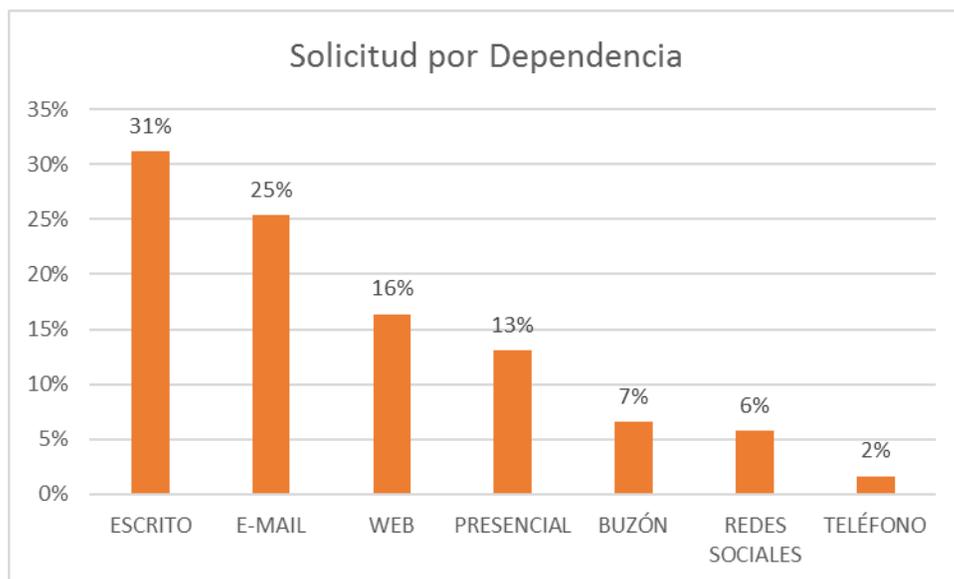
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

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	Total	Participación Porcentual
ESCRITO	38	31%
E-MAIL	31	25%
WEB	20	16%
PRESENCIAL	16	13%
BUZON	8	7%
REDES SOCIALES	7	6%
TELEFONO	2	2%
Total General	122	100%



El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus requerimientos ante la Secretaría Distrital de la Mujer en el mes de agosto fue el escrito con una representación del 31% (38), seguido por el canal e mail con una participación del 25% (31) y el presencial web (sdqs) con un 16% (20) del total de requerimientos recibidos en el período evaluado.

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

La gran mayoría de las solicitudes recibidas por el canal escrito, tiene que ver con peticiones y sugerencias respecto de información básica de la entidad y puntos de atención.

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
1342382016	Secretaría de Integración Social
1378962016	Secretaría de Salud
1454272016	Secretaría de Integración Social

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 agosto de 2016.

Dependencia	Total	Participación Porcentual
Dir. Territorialización de Derechos	45	37%
Dir. Eliminación de Violencias	15	12%
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	13	11%
Dir. Talento Humano	11	9%
Sub. de Gestión Corporativa	11	9%
Dir. Enfoque Diferencial	6	5%
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	5	4%
Despacho	3	2%
Dir. Administrativa y Financiera	2	2%
Dir. Gestión del Conocimiento	2	2%
Of. Asesora de Planeación	1	1%
Sub. Políticas de Igualdad	1	1%
Dir. Contratación	1	1%
Trasladado por no competencia	6	5%

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

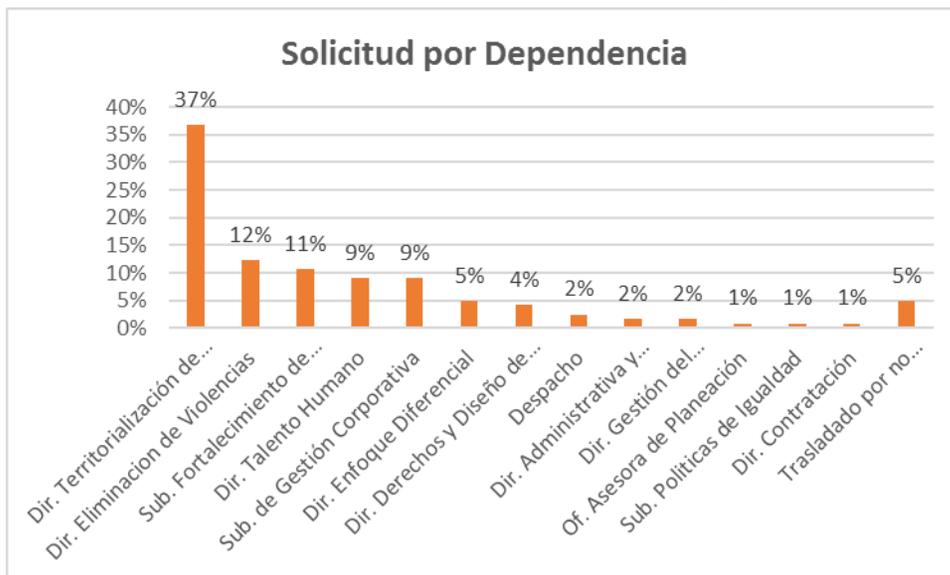
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



Las dependencias que recibieron mayor número de requerimientos para el período evaluado son la Dirección de Territorialización con una representación del 37% (45) en temas relacionados con servicios prestados en las Casas de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres, la Dirección de Eliminación de Violencias con solicitudes de acompañamiento a mujeres víctimas de violencia, la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades con un 11% (13) atendiendo solicitudes relacionadas con atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral.

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 un (41) solicitudes de información, incluyendo nombre del peticionario, fecha de ingreso a la entidad, fecha de respuesta y fecha de vencimiento.

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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODAS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN					
Item	Numero petición	Nombre peticionario	Ingreso	Vencimiento	Radicado salida
1	1394592016	MARYAM CAMARGO	10/08/2016	10/08/2016	9/08/2016
2	1415062016	ARMANDO MUÑOZ OROZCO	12/08/2016	24/08/2016	17/08/2016
3	1432262016	PEDRO JULIAN LÓPEZ SIERRA	17/08/2016	26/08/2016	26/08/2016
4	1447362016	CONSEJO DISTRITAL DE COMUNIDADES	19/08/2016	30/08/2016	30/08/2016
5	1449062016	ANGIE HERRERA	19/08/2016	30/08/2016	29/08/2016
6	1451232016	ANÓNIMO	19/08/2016	30/08/2016	30/08/2016
7	1459392016	JULIANI RUÍZ GOMEZ	22/08/2016	31/08/2016	29/08/2016
8	1465672016	ALEJANDRA GONZÁLEZ ORTEGA	23/08/2016	1/09/2016	30/08/2016
9	1465792016	CATHERINE ANDREA FORERO MAYORGA	23/08/2016	23/08/2016	23/08/2016
10	1466412016	CARLOS ALFONSO LAVERDE RODRIGUEZ	25/08/2016	25/08/2016	25/08/2016
11	1467722016	YULY LORENA PINTO ACOSTA	23/08/2016	1/09/2016	29/08/2016
12	1468862016	MYRIAM CASTRO GUTIERREZ	23/08/2016	1/09/2016	23/08/2016
13	1471382016	MÓNICA MARIA GONZALEZ	23/08/2016	23/08/2016	23/08/2016
14	1471502016	ANGÉLICA CHINGATE	23/08/2016	23/08/2016	23/08/2016
15	1471552016	ANGÉLICA CHINGATE	23/08/2016	23/08/2016	23/08/2016
16	1478832016	NANCY ROCIO MORA	24/08/2016	24/08/2016	24/08/2016
17	1479702016	CARMEN VANESSA RODRÍGUEZ VALENTIERRA	24/08/2016	24/08/2016	24/08/2016
18	1485332016	HILDA VEGA LOZADA	25/08/2016	25/08/2016	25/08/2016
19	1485652016	ANGÉLICA GONZÁLEZ VILLAMIZAR	25/08/2016	25/08/2016	25/08/2016
20	1493732016	YUDY ALEXANDRA AVENDAÑO CIFUENTES	26/08/2016	6/09/2016	30/08/2016
21	1494842016	BLANCA CILIA GARZON MORENO	26/08/2016	6/09/2016	25/08/2016
22	1500302016	ALBERTO DARIO RUIZ ARGEL	26/08/2016	6/09/2016	31/08/2016

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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODAS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

			6		
23	1500312016	ALBERTO DARIO RUIZ ARGEL	26/08/2016	26/08/2016	26/08/2016
24	1502872016	ANGIE HERRERA	29/08/2016	29/08/2016	29/08/2016
25	1503102016	ALBA BARACALDO	29/08/2016	29/08/2016	29/08/2016
26	1503422016	OSCAR JAVIER MORENAZO LEON	29/08/2016	29/08/2016	29/08/2016
27	1507402016	MANUEL JOSÉ ALEJANDRO BAQUERO SIERRA	29/08/2016	7/09/2016	29/08/2016
28	1509072016	ANÓNIMO	29/08/2016	29/08/2016	29/08/2016
29	1513582016	MARTHA ARRIOLA BECERRRA	30/08/2016	30/08/2016	30/08/2016
30	1514212016	CRISTINA VARGAS	30/08/2016	8/09/2016	30/08/2016
31	1514392016	VALERIANA ISABEL GARCÍA MARTÍN	30/08/2016	30/08/2016	30/08/2016
32	1514612016	DAGOBERTO BOHÓRQUEZ RODRÍGUEZ	30/08/2016	30/08/2016	30/08/2016
33	1515982016	RUTH MYRIAM VALBUENA	30/08/2016	30/08/2016	30/08/2016
34	1516512016	ALEJANDRO ECHEVERRY	30/08/2016	30/08/2016	30/08/2016
35	1519812016	MARCELA QUINTERO ANGARITA	30/08/2016	8/09/2016	30/08/2016
36	1529362016	DILMA DORIS OTÁLORA MANRIQUE	31/08/2016	9/09/2016	30/08/2016
37	1530232016	MARÍA INÉS GALEANO MURCIA	31/08/2016	31/08/2016	30/08/2016
38	1535472016	TIPHAINÉ GUERÍN	1/09/2016	1/09/2016	30/08/2016
39	1535982016	CRISTINA MONTAÑO CASTRO	1/09/2016	1/09/2016	30/08/2016
40	1536232016	ANÓNIMO	1/09/2016	1/09/2016	30/08/2016
41	1536592016	FANNY CASTELLANOS LANDAZABAL	1/09/2016	12/09/2016	30/08/2016

Proyectó: Ángela Mendoza – Contratista

Aprobó: Lenysol Ariza Lozada– Subsecretaria de Gestión Corporativa (e)

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