

INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS SEPTIEMBRE 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 septiembre de la presente anualidad, con el fin de analizar el comportamiento de las áreas frente a las PQRS; las cuales se reciben 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 septiembre de 2016.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	52	45%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	27	23%
RECLAMO	12	10%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	11	10%
SUGERENCIA	5	4%
QUEJA	4	3%
CONSULTA	2	2%
FELICITACIÓN	1	1%
SOLICITUD DE COPIA	1	1%
Total general	115	100%

Los requerimientos más representativos de acuerdo a su tipología para el período evaluado, son la solicitud de información con el 45% (52) siendo los temas más consultados información básica de la entidad, puntos de atención y atención psicológica y jurídica, litigio y justicia integral, el derecho de petición de interés particular con el 23% (27) y reclamos con un 10% (12) en su mayoría respecto de los servicios y cursos que se prestan en las Casas de Igualdad y Oportunidades. Finalmente, en el mes de septiembre, no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

SEGUIMIENTO

Para el mes de septiembre de 2016, ingresaron 115 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	Fecha ingreso	Número radicado entrada	Número radicado salida	Fecha radicado salida
1562292016	Dir. Territorialización de Derechos	6/09/2016	4694	2-2016-04005	21/09/2016
1587672016	Dir. Enfoque Diferencial	12/09/2016	4743	2-2016-04264	6/10/2016
1619112016	Dir. Territorialización de Derechos	15/09/2016	4847	2-2016-04214	4/10/2016 no está dirigida a la peticionaria
1624082016	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	15/09/2016	4853	2-2016-04428	19/10/2016
1717622016	Dir. Enfoque Diferencial	28/09/2016	5124	2-2016-04705	31/10/2016

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:

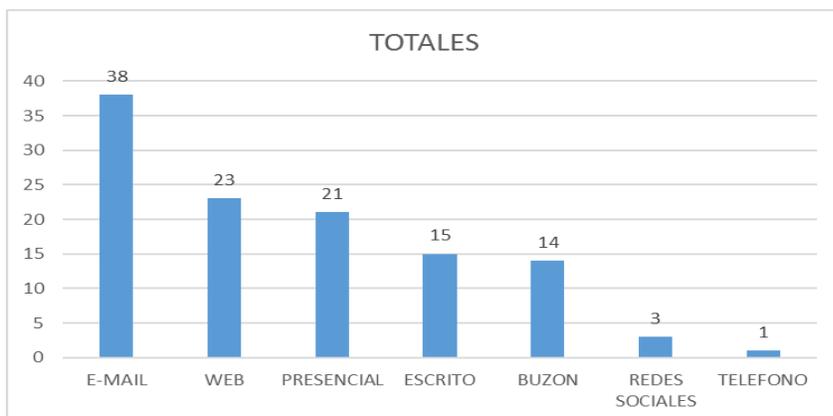
atencionciudadania@sdmujer.gov.co y/o contactenos@sdmujer.gov.co



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	TOTALES	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
E-MAIL	38	33%
WEB	23	20%
PRESENCIAL	21	18%
ESCRITO	15	13%
BUZÓN	14	12%
REDES SOCIALES	3	3%
TELÉFONO	1	1%
Total general	115	100%



El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus requerimientos ante la Secretaría Distrital de la Mujer en el mes de septiembre fue el E- MAIL con una representación del 33% (38), seguido por el canal WEB con una participación del 20% (23) y el PRESENCIAL con un 18% (21) del total de requerimientos recibidos en el período evaluado.

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.

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

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
1549872016	Subdirección Local de Integración Social Suba
1605192016	Transmilenio
1611412016	Secretaría de Salud
1666192016	Transmilenio
1695582016	Secretaría de Integración Social Secretaría de Desarrollo Económico

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 septiembre de 2016.

Dependencia	Total	Participación Porcentual
Dir. Territorialización de Derechos	41	36%
Sub. Gestión Corporativa	16	14%
Dir. Eliminación de Violencias	14	12%
Despacho	7	6%
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	7	6%
Dir. Talento Humano	7	6%
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	6	5%
Dir. Enfoque Diferencial	4	3%
Dir. Gestión del Conocimiento	2	2%
Sub. Políticas de Igualdad	2	2%
Dir. Administrativa y Financiera	1	1%
Dir. Contratación	1	1%
Trasladado por no competencia	7	6%
Total general	115	100%

Dirección: KR 32 A No. 29 – 58

Código Postal 111321

PBX 3169001

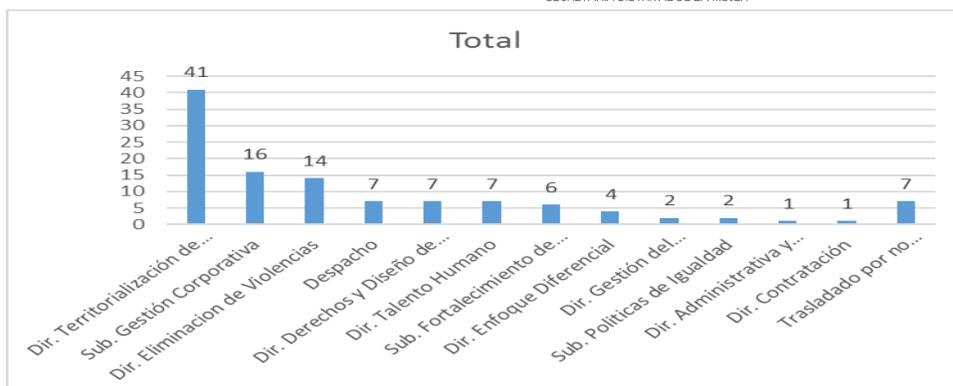
Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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.

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 36% (41) en temas relacionados con servicios prestados en las Casas de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres, la Subdirección de Gestión Corporativa con el 14% (16) respecto de solicitudes de información acerca de los servicios prestados por la Entidad a la ciudadanía, la Dirección de Eliminación de Violencias con el 12% (14) con solicitudes 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 cincuenta y dos (52) solicitudes de información, incluyendo nombre del peticionario, fecha de ingreso a la entidad, fecha de respuesta y fecha de vencimiento.

Item	Número SDQS	Nombre Peticionario	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha respuesta
1	1542892016	JEHIDY MARCELA GARCIA ROJAS	1/09/2016	13/09/2016	6/09/2016
2	1547162016	PAOLA ALZA	1/09/2016	14/09/2016	13/09/2016
3	1554722016	ADRIANA GÓMEZ SANTANA	2/09/2016	14/09/2016	12/09/2016
4	1554872016	LEIDY ALEXANDRA MORA CASTAÑEDA	2/09/2016	14/09/2016	13/09/2016
5	1555322016	LUZ NATALY GARZON ARIAS	2/09/2016	15/09/2016	15/09/2016
6	1561182016	LINA ALEJANDRA QUINTERO GONZALEZ	5/09/2016	26/09/2016	12/09/2016
7	1562292016	VIVIANA ANDREA MARTINEZ OSPINA	5/09/2016	19/09/2016	21/09/2016

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, 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

Item	Número SDQS	Nombre Peticionario	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha respuesta
8	1568682016	AMARU THE DAD BOY	6/09/2016	21/09/2017	21/09/2016
9	1570472016	MARIA TERESA BERNAL SAAVEDRA	6/09/2016	20/09/2016	16/09/2016
10	1575352016	GLADYS MARIA HERNANDEZ HERNÁNDEZ	7/09/2016	19/09/2016	7/09/2016
11	1575632016	ANÓNIMO	7/09/2016	22/09/2016	21/09/2016
12	1575792016	TATIANA CATHERIN TELLEZ BEJARANO	7/09/2016	20/09/2016	16/09/2016
13	1576082016	HILDA CONSUELO ANTOLINEZ RUIZ	7/09/2016	27/09/2016	27/09/2016
14	1576332016	LEIDY JOHANA HERNANDEZ ARDILA	7/09/2016	19/09/2016	7/09/2016
15	1576682016	VIVIANA ANDREA MARTINEZ OSPINA	7/09/2016	22/09/2016	21/09/2016
16	1587672016	ASTRID MUÑOZ BERNAL	12/09/2016	23/09/2016	6/10/2016
17	1587772016	CARLOS EDUARDO BUSTOS RIVEROS	8/09/2016	22/09/2016	21/09/2016
18	1592682016	NANCY ESTHER GUERRERO PEREZ	9/09/2016	21/09/2016	9/09/2016
19	1606992016	ERIKA ALEXANDRA TELLEZ PEÑA	12/09/2016	22/09/2016	16/09/2016
20	1607122016	MARIA CAMILA MARTINEZ MARTÍNEZ	12/09/2016	22/09/2016	21/09/2016
21	1607452016	JUANA MARÍA DAVILA HERNANDEZ	12/09/2016	23/09/2016	23/09/2016
22	1607642016	LIZ YANETH SALAMANCA PRECIADO	12/09/2016	3/10/2016	26/09/2016
23	1607932016	CARLOS PARRA	12/09/2016	26/09/2016	23/09/2016
24	1618262016	ANÓNIMO	13/09/2016	23/09/2016	20/09/2016
25	1620342016	ELSA ADRIANA AGUILERA LEAL	14/09/2016	26/09/2016	17/09/2016
26	1620902016	JIMENA PRIETO SARMIENTO	14/09/2016	29/09/2016	26/09/2016
27	1621132016	YANETH ESTHER ELACIO RODRIGUEZ	14/09/2016	26/09/2016	17/09/2016
28	1621522016	PILAR PINEDA ORDUÑA	14/09/2016	27/09/2016	26/09/2016
29	1621652016	DALIANIS ARTETA	14/09/2016	29/09/2016	21/09/2016
30	1628672016	ANA MARIA SIERRA	15/09/2016	29/09/2016	23/09/2016
31	1650712016	JULIETH ALEXANDRA AVELLA ACUESTA	19/09/2016	29/09/2016	29/09/2016
32	1651352016	ELSA BEATRIZ MAHECHA SUAREZ	19/09/2016	29/09/2016	20/09/2016
33	1652452016	ANA OLIBA PERARTA VANEGAS	19/09/2016	3/10/2016	21/09/2016
34	1652822016	ROSAURA HERRERA BERNAL	19/09/2016	29/09/2016	29/09/2016
35	1653272016	NASLY YINETH SEGURA GUIZA	19/09/2016	29/09/2016	27/09/2016
36	1653482016	ALFONSO JIMENEZ GALINDO	19/09/2016	29/09/2016	27/09/2016
37	1658212016	ANÓNIMO	19/09/2016	29/09/2016	29/09/2016
38	1660292016	MARIA EUGENIA VILLAMIL	20/09/2016	30/09/2016	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

Item	Número SDQS	Nombre Peticionario	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha respuesta
39	1661962016	NELLY LEON RIVERA	20/09/2016	11/10/2016	10/10/2016
40	1670192016	SULLY ESPERANZA GÓMEZ GARCÍA	20/09/2016	21/09/2016	21/09/2016
41	1670372016	ANA PÉREZ	20/09/2016	30/09/2016	29/09/2016
42	1673162016	SHIRLEY EVELYN LENNON	21/09/2016	5/10/2016	3/10/2016
43	1677612016	VALERIA PEÑA SALAMANCA	21/09/2016	5/10/2016	21/09/2016
44	1720712016	JEISON RICARDO SILVA ROJAS	27/09/2016	20/10/2016	12/10/2016
45	1720902016	JESSICA LAYNE SALDAÑA PEÑA	27/09/2016	20/10/2016	28/09/2016
46	1722132016	VIVIANA CLAVIJO GOMEZ	27/09/2016	11/10/2016	10/10/2016
47	1722772016	MARTHA LEONOR AYALA RENGIFO	27/09/2016	11/10/2016	4/10/2016
48	1724292016	ANÓNIMO	27/09/2016	12/10/2016	30/09/2016
49	1728062016	CLAUDIA PATRICIA BERNAL HERRERA	28/09/2016	12/10/2016	30/09/2016
50	1739102016	MARIA AURORA PADILLA	29/09/2016	11/10/2016	29/09/2016
51	1740572016	JOHANA SANGUINO	29/09/2016	13/10/2016	10/10/2016
52	1749942016	ELIZABETH CHINCHILLA CASTIBLANCO	30/09/2016	3/10/2016	30/09/2016

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