



Informe de Gestión de PQRS Enero 2022

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Febrero
2022

Tabla de contenido

Introducción	3
1. Total de Peticiones Recibidas	4
2. Peticiones Verbales	4
3. Canales de Atención.....	5
4. Tipo de peticiones	6
5. Peticiones por Subtemas	6
6. Traslados por Competencia.....	7
7. Peticiones Cerradas del Periodo.....	8
8. Tiempo Promedio de Respuesta.....	8
9. Requerimientos por Dependencia	10
10. Respuestas de Fondo	11
11. Denuncias por Actos de Corrupción.....	12
12. Solicitudes de Acceso a la Información Pública	12
Conclusiones	13
Recomendaciones.....	14

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

Introducción

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011¹, que dispone: “*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.*”, el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015², que ordena: “*De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.*”, y, del literal n) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013³ de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que establece: “*Son funciones de la Subsecretaría de Gestión Corporativa: n) 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*”, se presenta el informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones ciudadanas 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 de los servicios prestados por esta Secretaría, con el fin de evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las expectativas y necesidades de la ciudadanía.

A continuación, se relacionan los requerimientos presentados y tramitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, por tipología, canales y comportamiento estadístico, gestionados durante el mes de enero de 2022, los cuales se reciben, clasifican y se asignan a las dependencias correspondientes, para que sean atendidas de conformidad con los términos de ley y de esta manera brindar una atención con los criterios de calidad establecidos por las políticas de atención a la ciudadanía.

¹Ley 1474 de 2011: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html

²Decreto Nacional 103 de 2015: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60556> ³

Decreto Distrital 428 de 2013: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=54746>

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

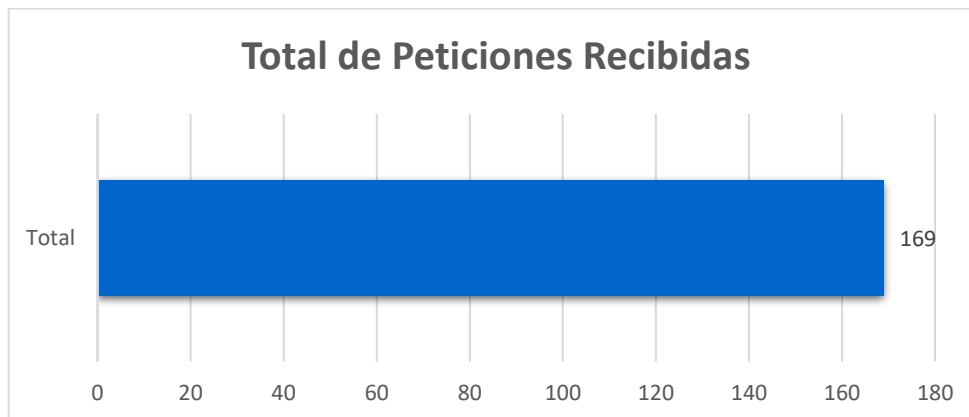
3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

1. Total de Peticiones Recibidas

A continuación, se relaciona el registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que recibió la Entidad durante el mes de enero de 2022.



Como se aprecia en la gráfica, se recibieron 169 peticiones a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, las cuales fueron registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

2. Peticiones Verbales

Tal como lo establece el manual de gestión de peticiones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, adoptado por esta entidad, cuando se presenta una solicitud de carácter verbal por medio de los canales presencial y telefónico, éste será resuelto en el primer nivel de servicio (primer nivel de relacionamiento con la ciudadanía), con el fin de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública permitiendo de igual manera, aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía, sin que sea necesario registrarlas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. A continuación, se presenta el total de peticiones del mes de enero:

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	37	164	201	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. • Solicitud de información para acceder a los servicios del Sistema Distrital del Cuidado. • Solicitud de información para acceder al programa de relevos del Sistema Distrital del Cuidado o para reportar incumplimiento en las visitas programadas.
Total	37	164	201	

3. 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 la ciudadanía presente sus peticiones:

Canal	Peticiones	Porcentaje
Correo electrónico	134	79,3%
Web	23	13,6%
Buzón	10	5,9%
Presencial	2	1,2%
Total	169	100,0%

De las 169 peticiones recibidas en el mes de enero de 2022, 134 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 79,3% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por los canales web (Sistema Bogotá

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

Te Escucha) con un 13,6% de participación, buzón con el 5,9% y el presencial con un 1,2% del total de las peticiones registradas en el Sistema.

4. Tipo de peticiones

De las 169 peticiones recibidas en el mes de enero de 2022, 142 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 84,0% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, siendo esta la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida por la Solicitud de Copia, con un 5,3% y Reclamos con 2,4 %, del total presentado.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	142	84,0%
Solicitud de Copia	9	5,3%
Reclamo	4	2,4%
Derecho de Petición de Interés general	3	1,8%
Consulta	3	1,8%
Queja	3	1,8%
Solicitud de Acceso a la Información	3	1,8%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	0,6%
Felicitación	1	0,6%
Total	169	100,0%

5. Peticiones por Subtemas

En el mes analizado se solucionaron 148 peticiones frente a las cuales el subtema más representativo fue el de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 44 peticiones, las cuales corresponden al 30% del total mencionado, que tiene bastante relación con la misionalidad de la Entidad y la alta demanda por parte de las mujeres en atención a la garantía de sus derechos y lo relacionado con justicia de género. El subtema que le sigue, con un 29% de participación, es la implementación de políticas, en tercer lugar, está el subtema del Sistema Distrital de Cuidado el cual representa el 10%, seguido por Atención en

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

Violencias y Casas Refugio con el 7% y finalmente la Administración de Talento Humano con un 4%.

Subtema	Total	Porcentaje
Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral	44	30%
Implementación de Políticas	43	29%
Sistema Distrital del Cuidado	15	10%
Atención en Violencias y Casas Refugio	10	7%
Administración de Talento Humano	6	4%
Total 5 Subtemas	118	80%
Otros Subtemas	30	20%
Total	148	100%

En otros subtemas, con el 20% del total, se agrupan asuntos administrativos relacionados con contratación, información estadística de la Entidad, asuntos jurídicos y legales, veedurías ciudadanas y otros asuntos misionales como lo son solicitudes de Enfoque Diferencial y cursos de formación integral.

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de enero de 2022, se realizaron 39 traslados por no competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer. Se identificó en algunas peticiones que, a pesar de tener una mujer involucrada, esta requería un servicio ajeno a la misionalidad de la entidad. Además, en aquellos casos en los cuales se evidencia que la competencia es de otra entidad a nivel distrital y se verifica que ya ha sido asignada por competencia en el Sistema Bogotá Te Escucha, se procede a dar cierre al radicado informando que a la entidad competente ya le fue asignada la petición.

Entidad	Total	Porcentaje
Secretaría Distrital de Integración Social	13	33,3%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	11	28,2%
Departamento Administrativo de La Defensoría Del Espacio Público	2	5,1%
Secretaría Distrital de Planeación	2	5,1%
Secretaría Distrital de Salud	2	5,1%
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	2	5,1%
Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá	1	2,6%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte	1	2,6%

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	1	2,6%
Jardín Botánico de Bogotá	1	2,6%
Secretaría Distrital de Ambiente	1	2,6%
Secretaria Distrital de Hacienda	1	2,6%
Secretaría Distrital del Hábitat	1	2,6%
Total	39	100,0%

7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
enero	31
Mes anterior	117
Total	148

Durante el mes de enero de 2022, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley, a 148 peticiones recibidas a través de los distintos canales de atención y por traslado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, de las cuales, 31 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 117 fueron requerimientos pendientes del periodo anterior.

8. Tiempo Promedio de Respuesta

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer en el mes de enero de 2022, fue de 18,01 días.

Tipología	Términos Legales Decreto 491 Art. 5	Promedio
Consulta	35	14,0
Derecho de Petición de Interés General	30	11,0
Derecho de Petición de Interés Particular	30	19,3
Felicitación	30	20,0
Solicitud de Acceso a la Información	20	16,0

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

Solicitud de Copia	20	12,2
Sugerencia	30	14,0
Reclamo	30	18,0
Queja	30	8,3
Promedio Total		18,01

De acuerdo con las disposiciones impartidas desde la Presidencia de la República mediante el Decreto Legislativo 491 de 2020 ³, “*por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*”, para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliaron los términos señalados por la ley así:

- Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Por lo anterior, se observa que, el tiempo promedio de respuesta a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer se encuentra por debajo de los tiempos anteriormente indicados.

Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través del proceso de Atención a la Ciudadanía, asigna las peticiones internamente a las dependencias competentes y realiza el respectivo seguimiento para que se formulen y emitan las respuestas. El resultado

³ Decreto 491 de 2020: <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Decreto-491-28-marzo-2020.pdf>

en el cumplimiento de términos es positivo, ya que se garantiza la no vulneración de derechos de la ciudadanía.

9. Requerimientos por Dependencia

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	Porcentaje
Dirección de Territorialización de Derechos	0	70	70	47,3%
Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	5	19	24	16,2%
Dirección del Sistema de Cuidado	1	9	10	6,8%
Subsecretaría de Políticas de Igualdad	2	7	9	6,1%
Atención a la Ciudadanía	9	0	9	6,1%
Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	3	2	5	3,4%
Dirección de Talento Humano	0	5	5	3,4%
Dirección de Gestión del Conocimiento	3	1	4	2,7%
Oficina Asesora de Planeación	2	2	4	2,7%
Control Interno Disciplinario	3	0	3	2,0%
Dirección de Contratación	3	0	3	2,0%
Dirección de Enfoque Diferencial	0	2	2	1,4%
Total general	31	117	148	100,0%

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de enero de 2022 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 70 requerimientos, los cuales representan el 47,3% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por la Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia con un total de 24 requerimientos (16,2%) y la Dirección del Sistema de Cuidado con un total de 10 requerimientos (6,8 %) del total.

Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, en un primer y segundo nivel de atención, da respuesta a las peticiones en temas generales del funcionamiento de la entidad, solicita ampliación de información de peticiones y efectúa traslados o cierres por competencia de las peticiones

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

radicadas que no corresponden a las funciones propias de la Secretaría, liberando a las áreas misionales de esta labor y generando oportunidad en las respuestas.

10. Respuestas de Fondo

Se realizó una revisión aleatoria de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Secretaría, con el fin de verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía hayan sido atendidas de fondo, con el siguiente resultado:

Radicado SDQS	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Respuesta de Fondo
66502022	2-2022-000162	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-000614	Cumple
45832022	2-2022-000086	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-000304	Cumple
10222022	2-2022-000010	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2022-000010	Cumple
77742022	2-2022-000140	Oficina Asesora de Planeación	1-2022-000686	Cumple
71222022	2-2022-000128	Oficina Asesora de Planeación	1-2022-000681	Cumple
86972022	2-2022-000138	Dirección del Sistema de Cuidado	1-2022-000287	Cumple
69732022	2-2022-000127	Atención a la Ciudadanía	1-2022-000244	Cumple
78692022	2-2022-000145	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2022-000346	Cumple
58312022	2-2022-000112	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2022-000407	Cumple
45172022	2-2022-000083	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2022-000345	Cumple
107282022	2-2022-000130	Atención a la Ciudadanía	1-2022-000317	Cumple
112782022	2-2022-000242	Atención a la Ciudadanía	1-2022-000308	Cumple
161442022	2-2022-000269	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2022-000607	Cumple
86842022	2-2022-000125	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2022-000430	Cumple
34732022	2-2022-000047	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2022-000097	Cumple
32462022	2-2022-000026	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2022-000262	Cumple
21602022	2-2022-000013	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2022-000098	Cumple

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de enero de 2022 se registró 1 (una) petición con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha, la cual fue dirigida a la Secretaría Distrital de la Mujer. El Sistema automáticamente asigna estas peticiones a la Oficina de Control Interno Disciplinario. A continuación, se relaciona la petición registrada con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha y su respectivo trámite por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer:

Radicado SDQS	Fecha de Radicado	Dependencia	Trámite
257592022	enero	Oficina de Control Interno Disciplinario	Se registró la petición de forma anónima por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Luego del análisis por parte del Despacho- Oficina de Control Interno Disciplinario (Decreto 350 y 351 de 2021), la petición se asignó al mismo proceso y se gestionó la respuesta.

12. Solicitudes de Acceso a la Información Pública

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, que establece que “De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta, respecto de las solicitudes de acceso a información pública”, a continuación, se presenta lo correspondiente:

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

N° de solicitudes recibidas	N° de solicitudes respondidas	N° solicitudes trasladadas a otra institución	Tiempos de respuesta promedio	N° de solicitudes negadas
3	3	1	12,2	0

Conclusiones

- El presente informe consolida la información sobre el seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer en el periodo establecido, enmarcando su gestión dentro de los objetivos estratégicos de la Entidad, con el compromiso de garantizar una atención oportuna, cálida, amable, respetuosa, digna, humana, efectiva y confiable a la ciudadanía.
- En el mes de enero, el tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue de 18,01 días, por debajo de los términos establecidos en la ley, lo cual permite evidenciar un seguimiento eficiente en la gestión de PQRS.
- Durante el mes de enero de 2022 aumentó el número de peticiones registradas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer al presentarse 169 peticiones frente a 152 del mes anterior. De igual manera, aumentó el número de peticiones verbales registradas a través de los canales presenciales y telefónicos, al pasar de 137 en el mes anterior (diciembre) a 201 para el presente mes.
- El canal más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico, con una participación del 79,3%. Por el Sistema Bogotá te escucha se registró el 13.6% de las peticiones, con lo cual se evidencia la preferencia de la ciudadanía por el primero de los canales mencionados.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co


Recomendaciones

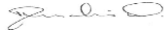
- Continuar con los controles, desde el proceso de Atención a la Ciudadanía, sobre los términos de las peticiones, generando alertas a las dependencias que en el mes presenten un número importante de peticiones pendientes de trámite.
- Revisar los temas más recurrentes en las dependencias, con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- Generar capacitaciones y mesas de trabajo para el uso adecuado de los aplicativos, el correcto tratamiento para la gestión y trámite de respuesta a las PQRS y para el uso de lenguaje claro en la atención.


Atentamente,



LAURA MARCELA TAMI LEAL
Subsecretaria de Gestión Corporativa

Elaboró: Angie Julieth Bustos González- Profesional Universitario- Subsecretaría de Gestión Corporativa 

Revisó: Luz Amparo Macías Quintana- Contratista. 

Revisó: Stefania Vidal Padilla – Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa. 

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co