



Informe de Gestión de PQRS

Febrero 2023

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., marzo
2023

Tabla de contenido

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

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

GA-FO-02



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 m) 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: m) 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 febrero de 2023, 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.

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

² Decreto 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:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

1. Peticiones Recibidas

A continuación, se relaciona el registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que recibió la Entidad durante el mes de febrero de 2023.



Como se aprecia en la gráfica, se recibieron 260 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. Orientaciones Verbales

Tal como lo establece el manual para la gestión de peticiones ciudadanas 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 orientaciones del mes de febrero:

Punto de atención	Orientaciones por canal presencial	Orientaciones por canal telefónico	Total orientaciones verbales	Temas más reiterados
-------------------	------------------------------------	------------------------------------	------------------------------	----------------------

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

Sede Central	23	29	52	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. • información sobre cursos de certificación para madres cuidadoras e información de SIDICU, para aplicar a Subsidio de vivienda de Secretaría Distrital del Hábitat. • Información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento (ofertas de empleo disponibles).
Total	23	29	52	

Es importante mencionar que a partir del mes de febrero se lleva a cabo un piloto de atención a través del chat institucional implementado a finales del año 2022. A partir del reporte del mes de marzo se incluirá en este informe las orientaciones registradas a través de dicho canal.

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
E-MAIL	229	88,1%
WEB	28	10,8%
PRESENCIAL	2	0,8%
BUZON	1	0,4%
Total	260	100,0%

De las 260 peticiones recibidas en el mes de febrero de 2023, 229 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 88,1% 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 Te Escucha) con un 10,8%, presencial con un 0,8 % y buzón con un 0,4% del total.

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

4. Tipo de peticiones

De las 260 peticiones recibidas en el mes de febrero de 2023, 246 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 94,6% 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 Queja con 1,5% y Derecho de Petición de Interés General con 1,2%, del total presentado.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	246	94,6%
QUEJA	4	1,5%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	1,2%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	0,8%
CONSULTA	2	0,8%
RECLAMO	2	0,8%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	0,4%
Total	260	100,0%

5. Peticiones por Subtemas

En el mes analizado se solucionaron 251 peticiones frente a las cuales el subtema más representativo fue el de Información General de la Entidad y Puntos de Atención con 101 peticiones, las cuales corresponden al 40% del total mencionado. El subtema que le sigue, con un 16% de participación, es el de Atención en Violencias y Casas Refugio, en tercer lugar, está el subtema Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral el cual representa el 13% y finalmente el de Implementación de Políticas con un 9%.

Subtema	Total	Porcentaje
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION	101	40%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	39	16%
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	32	13%
IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS	23	9%
Total 4 Subtemas	195	78%
Otros Subtemas	56	22%
Total	251	100%

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

En otros subtemas, con el 22% del total, se agrupan asuntos jurídicos y legales relacionados con contratación, traslado a entidades distritales y nacionales, y otros asuntos misionales como lo son cursos de formación integral, Sistema Distrital del Cuidado, datos estadísticos, poblacional, diversidad territorialidad y derechos, e incumplimiento de los deberes, el abuso de los derechos y extralimitación de funciones.

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de febrero de 2023, se realizaron 29 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
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	14	48,3%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	4	13,8%
SECRETARIA DEL HABITAT	3	10,3%
SECRETARIA DE SALUD	2	6,9%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2	6,9%
POLICIA METROPOLITANA	1	3,4%
OFB - ORQUESTA FILARMONICA	1	3,4%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	3,4%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	3,4%
Total	29	100,0%

7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
Febrero	159
Mes anterior	92
Total	251

Durante el mes de febrero de 2023, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley, a 251 peticiones recibidas a través de los distintos canales de atención y por traslado

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

en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, de las cuales, 159 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 92 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 febrero de 2023, fue de 9,0 días.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Consulta	30	9,0
Derecho de Petición de Interés General	15	9,4
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,2
Solicitud de Acceso a la Información	10	6,0
Reclamo	15	7,8
Queja	15	5,4
Promedio Total		9,0

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 legales establecidos.

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 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
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	62	18	80	31,9%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	25	22	47	18,7%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	11	14	25	10,0%

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

SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	8	12	20	8,0%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	11	3	14	5,6%
SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	9	5	14	5,6%
ATENCION A LA CIUDADANIA	9	4	13	5,2%
DIRECCION DE CONTRATACION	5	4	9	3,6%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	6	2	8	3,2%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	1	6	2,4%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	3	2	5	2,0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	2	4	1,6%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1	2	0,8%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	2		2	0,8%
COMUNICACION ESTRATEGICA		1	1	0,4%
OFICINA ASESORA JURIDICA		1	1	0,4%
Total general	159	92	251	100,0%

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de febrero de 2023 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 80 requerimientos, los cuales representan el 31,9% 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 47 requerimientos (18,7%) y la Dirección del Sistema de Cuidado con 25 requerimientos (10,0 %) 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 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
---------------	--------------------------	-------------	--------------------	--------------------

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

275522023	2-2023-000435	COMUNICACION ESTRATEGICA	1-2023-000490	Sí cumple
349382023	2-2023-000660	COMUNICACION ESTRATEGICA	1-2023-000701	Sí cumple
161642023	2-2023-000365	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1-2023-000533	Sí cumple
225462023	2-2023-000471	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1-2023-000537	Sí cumple
267152023	2-2023-000532	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1-2023-000465	Sí cumple
302052023	2-2023-000583	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1-2023-000544	Sí cumple
15742023	2-2023-000027	DIRECCION DE CONTRATACION	1-2023-000531	Sí cumple
29632023	2-2023-000049	DIRECCION DE CONTRATACION	1-2023-000564	Sí cumple
67432023	2-2023-000193	DIRECCION DE CONTRATACION	1-2023-000453	Sí cumple
95602023	2-2023-000176	DIRECCION DE CONTRATACION	1-2023-000666	Sí cumple
112232023	2-2023-000194	DIRECCION DE CONTRATACION	1-2023-000668	Sí cumple
138622023	2-2023-000230	DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	1-2023-000416	Sí cumple
4762572022	2-2022-013635	DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	1-2023-000237	Sí cumple
3592023	2-2023-000050	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-000461	Sí cumple
22582023	2-2023-000042	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-000366	Sí cumple
53542023	2-2023-000131	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-000524	Sí cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de febrero de 2023 la Secretaría Distrital de la Mujer se recibió una petición con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha a la Secretaría Distrital de la Mujer.

12. Solicitudes de Acceso a la Información Pública

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, que cita: “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; en el mes

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

de febrero de 2023 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió las siguientes peticiones con tipología “Solicitud de acceso a la información”.

N° de solicitudes recibidas	N° de solicitudes respondidas	N° solicitudes trasladadas a otra institución	Tiempos de respuesta promedio	N° de solicitudes negadas
1	1	0	6,0	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:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

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.
- El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue de 9,0 días, por debajo de los términos establecidos en la ley, lo cual permite evidenciar un seguimiento eficiente en la gestión de PQRS.
- En el mes analizado aumentó el número de peticiones registradas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer al presentarse 260 peticiones frente a 145 del mes anterior. De igual manera, aumentó el número de orientaciones verbales registradas a través de los canales presenciales y telefónicos, al pasar de 37 en el mes anterior (enero) a 52 para el presente mes.
- El canal más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico, con una participación del 88,1%. Por el Sistema Bogotá te escucha (Web) se registró el 10,8% 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:
servicioalciudadania@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: Maria Valentina Castillejo Caycedo- Contratista- Subsecretaría de Gestión Corporativa. 

Revisó: Luz Amparo Macías Quintana- Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa. 

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:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co