



Informe de Gestión de PQRS Agosto 2024

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., septiembre
2024

Tabla de contenido

Introducción	3
1. Peticiones Recibidas	4
2. Orientaciones 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.....	9
10. Respuestas de Fondo	10
11. Denuncias por Actos de Corrupción.....	11
12. Solicitudes de Acceso a la Información Pública	11
Conclusiones.....	11
Recomendaciones	12

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 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 agosto de 2024, 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.secretariasenado.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

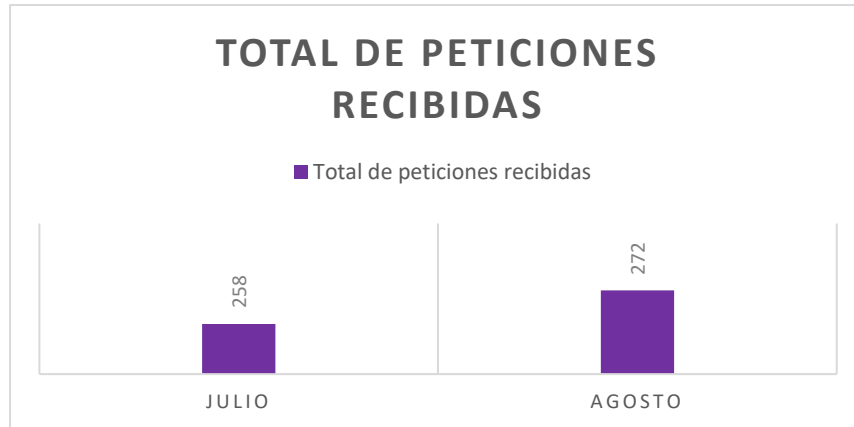
Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

1. Peticiones Recibidas

A continuación, se presenta la cantidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que recibió la Entidad durante el mes de análisis y se compara con el mes anterior.



Como se aprecia en la gráfica, se recibieron 272 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. Respecto del mes de julio de 2024, se evidencia un aumento del 5.4% (14 requerimientos).

2. Orientaciones Verbales

Tal como lo establece en 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, chat y telefónico, ésta será resuelta 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 agosto:

Orientaciones verbales por canal de atención			
	Presencial	Telefónico	Chat
Número de orientaciones	24	58	309
TOTAL	391		

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

Para el mes de análisis, se presentaron 391 orientaciones en primer nivel de atención, por los canales dispuestos por la entidad, en sede central. Se destaca la preferencia del chat, por parte de la ciudadanía, para acceder a la información de los servicios y estrategias de la Secretaría.

A continuación, se presentan los datos de orientaciones de carácter misional:

Orientaciones verbales de carácter misional					
	Canal presencial	Canal telefónico	Canal chat	Total	Temas más reiterados
Número de orientaciones	22	47	258	327	<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	327				

De acuerdo con la información presentada, se brindaron 327 orientaciones en temas misionales, que representa el 83.6% del total de las atenciones, relacionadas especialmente con los servicios de orientación socio jurídica y psicosocial, Sistema Distrital de Cuidado y estrategias de empleabilidad y emprendimiento.

Los aspectos no clasificados en esta categoría misional correspondieron a solicitudes de información de carácter general, información estadística, temas de no competencia de la entidad, entre otros.

3. Canales de Atención para PQRS

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	214	78,7%
BUZON	23	8,5%
WEB	23	8,5%
PRESENCIAL	5	1,8%

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

ESCRITO	3	1,1%
REDES SOCIALES	3	1,1%
TELEFONO	1	0,4%
Total general	272	100,0%

De las 272 peticiones recibidas en el mes de agosto de 2024, 214 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 78,7% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal buzón y web (Sistema Bogotá Te Escucha) con un 8,5%, presencial con un 1,8%, redes sociales y escrito con 1,1%, y finalmente, telefónico con un 0,4% frente al total.

4. Tipo de peticiones

De las 272 peticiones recibidas en el mes de agosto de 2024, 253 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 93% 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 Derecho de Petición de Interés General con un 2,2%, Queja con un 1,8%, Felicitación con 1,5%, Reclamo con un 0,4% y Consulta 0,4%.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	253	93,0%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	6	2,2%
QUEJA	5	1,8%
FELICITACION	4	1,5%
RECLAMO	3	1,1%
CONSULTA	1	0,4%
Total general	272	100,0%

5. Peticiones solucionadas por subtemas

En el mes analizado se solucionaron 255 peticiones frente a las cuales el subtema más representativo fue el de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 70 peticiones, que corresponden al 27% del total mencionado. El subtema que le sigue, con un 24% de participación, es el de Implementación de Políticas, y, en tercer lugar, el subtema Atención en violencias y casas refugio con un 18% frente al 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

Subtema	Total	Porcentaje
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	70	27%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	60	24%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	46	18%
Total 3 Subtemas	176	69%
Otros Subtemas	79	31%
Total	255	100%

En otros subtemas, con el 31% del total, se agrupan en información general de la entidad y puntos de atención, asuntos jurídicos y legales, Apropiación de bienes materiales-recursos económicos del distrito, información estadística de la entidad, administración del talento humano, contratación, y otros asuntos misionales como lo son, Sistema Distrital de Cuidado, enfoque diferencial, Línea Púrpura y cursos de formación integral.

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de agosto de 2024, se realizaron 43 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	13	30,2%
SECRETARIA DE SALUD	8	18,6%
SECRETARIA DE EDUCACION	4	9,3%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	3	7,0%
SECRETARIA DE PLANEACION	3	7,0%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	3	7,0%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	2,3%
SECRETARIA GENERAL	1	2,3%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	2,3%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	2,3%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	2,3%
SECRETARIA DE CULTURA	1	2,3%
ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	1	2,3%
IDRD	1	2,3%
TRANSMILENIO	1	2,3%
Total general	43	100,0%

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

7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
Agosto	159
Mes anterior	96
Total	255

Durante el mes de agosto de 2024, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley a 255 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, 159 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 96 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 agosto de 2024, fue de 9,8 días.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Derecho de Petición de Interés General	15	8,8
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,9
Reclamo	15	2,5
Consulta	30	1,0
Solicitud de acceso a la información	10	7,0
Queja	15	9,2
Felicitación	15	12,0
Sugerencia	15	12,0
Promedio Total		9,8

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

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

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	43	24	67	26,3%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	40	21	61	23,9%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	12	22	34	13,3%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	16	5	21	8,2%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	12	5	17	6,7%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	8	7	15	5,9%
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	6	3	9	3,5%
ATENCION A LA CIUDADANIA	7		7	2,7%
DIRECCION DE CONTRATACION	4	2	6	2,4%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	1	5	2,0%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	3	2	5	2,0%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	2	2	4	1,6%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	2	0,8%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1		1	0,4%
OFICINA ASESORA JURIDICA		1	1	0,4%
Total general	159	96	255	100,0 %

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de agosto de 2024 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 67 requerimientos, los cuales representan el 26,3% 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 61 requerimientos (23,9%) y, la Dirección de Gestión del Conocimiento con un total de 34 requerimientos (13,3%) y 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 o aclaración 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.

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

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
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	3419352024	2-2024-014946	1-2024-014513	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	3477752024	2-2024-015203	1-2024-014588	Cumple
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	3484872024	2-2024-015254	1-2024-014538	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	3492472024	2-2024-015275	1-2024-014478	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	3505472024	2-2024-015452	1-2024-014799	Cumple
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	3572722024	2-2024-015583	1-2024-014800	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	3593862024	2-2024-015679	1-2024-014915	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	3642802024	2-2024-015931	1-2024-015150	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	3673472024	2-2024-016045	1-2024-015735	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	3694582024	2-2024-016224	1-2024-014742	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	3713852024	2-2024-016572	1-2024-015976	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	3740992024	2-2024-016820	1-2024-016171	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	3797692024	2-2024-017411	1-2024-016133	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:

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de agosto de 2024 la Secretaría Distrital de la Mujer no recibió peticiones con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

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 de agosto de 2024 la Secretaría Distrital de la Mujer no recibió 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
0	1	0	7,0	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.
- Se destaca la atención en primer nivel por los canales dispuestos en sede central, para tal propósito, al presentarse 391 orientaciones que permitieron resolver las solicitudes de la ciudadanía de manera ágil y oportuna. El canal chat fue el más utilizado con un total de 309 orientaciones brindadas.
- El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue de 9,8 días, por debajo de los términos establecidos en la ley, lo cual permite evidenciar un seguimiento eficiente en la gestión de PQRS.

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 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 272 peticiones frente a 258 del mes anterior.
- El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer PQRS es el correo electrónico, con una participación del 78,7%. Por el Sistema Bogotá te escucha (Web) se registró el 8,5% de las peticiones, con lo cual se evidencia la preferencia de la ciudadanía por el primero de los canales mencionados.


Recomendaciones

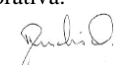
- Continuar con los controles, desde el proceso de Atención a la Ciudadanía, sobre los términos de las peticiones, generando alertas a las dependencias que en el mes presenten un número importante de peticiones pendientes de trámite.
- Revisar los temas más recurrentes en las dependencias, con el fin 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,


MARGARITA MARÍA RÚA ATEHORTÚA

Subsecretaria de Gestión Corporativa
Secretaría Distrital de la Mujer

Elaboró: María Valentina Castillejo Caycedo- Contratista- Subsecretaría de Gestión Corporativa. 

Revisó: Luz Amparo Macías Quintana- 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