



Informe de Gestión de PQRS

Octubre 2024

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., noviembre
2024

Tabla de contenido

Introducción	3
1. Peticiones Recibidas.....	4
2. Orientaciones Verbales	4
3. Canales de Atención.....	6
4. Tipo de peticiones	6
5. Peticiones por Subtemas	7
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	12
Recomendaciones.....	13

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 octubre 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:

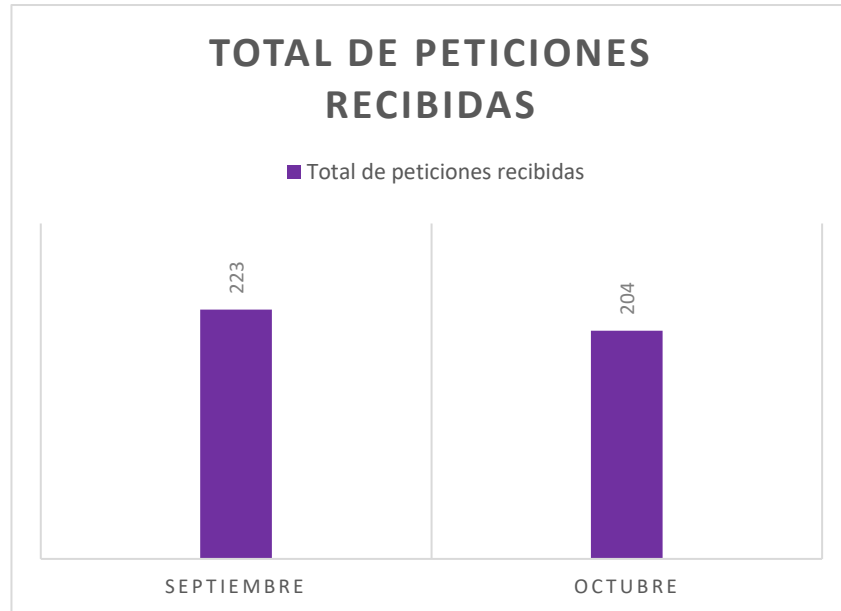
3169001 www.sdmujer.gov.co

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 204 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 septiembre de 2024, se evidencia una disminución del 8,5% (19 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 octubre:

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

Orientaciones verbales por canal de atención			
	Presencial	Telefónico	Chat
Número de orientaciones	21	105	266
TOTAL	392		

Para el mes de análisis, se presentaron 392 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	Temas más reiterados
Número de orientaciones	19	85	218	<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	322			

De acuerdo con la información presentada, se brindaron 322 orientaciones en temas misionales, que representa el 82,1% 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.

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

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	149	73,0%
WEB	22	10,8%
BUZON	20	9,8%
ESCRITO	10	4,9%
PRESENCIAL	2	1,0%
TELEFONO	1	0,5%
Total general	204	100,0%

De las 204 peticiones recibidas en el mes de octubre de 2024, 149 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 73% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal web (Sistema Bogotá Te Escucha) con un 10,8%, buzón con un 9,8%, escrito con un 4,9%, presencial con un 1,0%, y finalmente, telefónico con un 0,5% frente al total.

4. Tipo de peticiones

De las 204 peticiones recibidas en el mes de octubre de 2024, 188 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 92,2% 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 Consulta y Queja con un 2,5% respectivamente, Felicitación y Reclamo con un 1%, y finalmente, Solicitud de Acceso a la Información y Derecho de Petición de Interés General con un 0,5% frente al total cada una.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	188	92,2%
CONSULTA	5	2,5%
QUEJA	5	2,5%

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

FELICITACION	2	1,0%
RECLAMO	2	1,0%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	0,5%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	0,5%
Total general	204	100%

5. Peticiones solucionadas por subtemas

En el mes analizado se solucionaron 206 peticiones frente a las cuales el subtema más representativo fue el de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 63 peticiones, que corresponden al 31% del total mencionado. El subtema que le sigue, con un 28% de participación, es el de Implementación de Políticas, y, en tercer lugar, el subtema Atención en violencias y casas refugio con un 15% frente al total.

Subtema	Total	Porcentaje
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	63	31%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	58	28%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	30	15%
Total 3 Subtemas	151	73%
Otros Subtemas	55	27%
Total	206	100%

En otros subtemas, con el 27% del total, se agrupan en información general de la entidad y puntos de atención, información estadística de la entidad, administración del talento humano, contratación, asuntos jurídicos y legales, y otros asuntos misionales como lo son, Sistema Distrital de Cuidado, enfoque diferencial y Línea Púrpura.

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de octubre de 2024, se realizaron 33 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.

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

Entidad	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	15	45,5%
SECRETARIA DE SALUD	4	12,1%
IDRD	3	9,1%
SECRETARIA MOVILIDAD	2	6,1%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2	6,1%
SECRETARIA DE EDUCACION	2	6,1%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	3,0%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	3,0%
IDIPRON	1	3,0%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	3,0%
TRANSMILENIO	1	3,0%
Total general	33	100,0%

7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
Octubre	117
Mes anterior	89
Total	206

Durante el mes de octubre de 2024, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley a 206 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, 117 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 89 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 octubre de 2024, fue de 9,8 días.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Derecho de Petición de Interés General	15	9,4
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,8
Reclamo	15	11,3
Solicitud de acceso a la información	10	7,0

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

Queja	15	12,0
Felicitación	15	9,5
Solicitud de copia	10	7,0
Consulta	30	14,0
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 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	47	33	80	38,8%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	22	26	48	23,3%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	11	8	19	9,2%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	10	4	14	6,8%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	5	5	10	4,9%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	1	7	8	3,9%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	4	1	5	2,4%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	5		5	2,4%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	2	4	1,9%
DIRECCION DE CONTRATACION	3	1	4	1,9%
ATENCION A LA CIUDADANIA	4		4	1,9%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	1	3	1,5%
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	1		1	0,5%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		1	1	0,5%
Total general	117	89	206	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

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de octubre de 2024 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 80 requerimientos, los cuales representan el 38,8% 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 48 requerimientos (23,3%) y la Dirección del Sistema de Cuidado con un total de 19 requerimientos (9,2%) 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.

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 GESTION DEL CONOCIMIENTO	4188152024	2-2024-019821	1-2024-018225	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	4348512024	2-2024-020673	1-2024-018526	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	4360632024	2-2024-020723	1-2024-019152	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	4456872024	2-2024-021480	1-2024-019609	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	4513202024	2-2024-021884	1-2024-020532	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

DIRECCION DE CONTRATACION	4517482024	2-2024-021818	1-2024-019711	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	4553782024	2-2024-022099	1-2024-019715	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	4634012024	2-2024-022468	1-2024-020963	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	4681562024	2-2024-022721	1-2024-020898	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	4800722024	2-2024-023129	1-2024-020818	Cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de octubre de 2024 la Secretaría Distrital de la Mujer no registró 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 octubre 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
1	1	0	7,0	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:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

Conclusiones

- El presente documento 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 392 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 266 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.
- En el mes analizado disminuyó el número de peticiones registradas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer al presentarse 204 peticiones frente a 223 del mes anterior.
- El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer PQRS es el correo electrónico, con una participación del 73%. 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

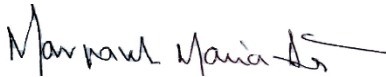
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

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,



MARGARITA MARIA RUA ATEHORTUA
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:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co