



Informe de Seguimiento de PQRS Diciembre 2019

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., enero de 2020

**Informe de Seguimiento de PQRS -
Diciembre 2019**
Enero de 2020 - Bogotá D.C., Colombia

- En cumplimiento de la normatividad:** Ley 190 de 1995, Congreso de la República Colombia, "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa." Art. 54.
- Decreto 2232 de 1995, Congreso de la República Colombia, "Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos." Art. 9.
- Decreto 428 de 2013, Alcaldía Mayor de Bogotá, "Por medio del cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de la Mujer, y se dictan otras disposiciones". Art. 16. Literal n.
- Ley 1712 de 2014, Congreso de la República Colombia, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones." Art. 11. Literal h.
- Decreto 103 de 2015, Presidencia de la República de Colombia, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones." Art. 52.
- Circular 007 de 2019, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, "Actualización del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas."

Dependencia: Subsecretaría de Gestión Corporativa

Subsecretaria de Gestión Corporativa: Sandra Liliana Royo Blanco

Elaboración y acopio de información: Equipo de Atención a la Ciudadanía

Tabla de contenido

| | |
|--|----|
| Introducción..... | 4 |
| 1. Total de Peticiones Recibidas | 5 |
| 2. Peticiones Verbales | 5 |
| 3. Canales de Atención..... | 6 |
| 4. Tipo de Peticiones | 6 |
| 5. Peticiones por Subtemas..... | 7 |
| 6. Traslados por Competencia..... | 7 |
| 7. Seguimiento..... | 8 |
| 8. Tiempo Promedio de Respuesta | 8 |
| 9. Requerimientos por Dependencia | 9 |
| 10. Respuestas de Fondo | 10 |
| 11. Denuncias por Actos de Corrupción..... | 10 |
| Conclusiones..... | 10 |

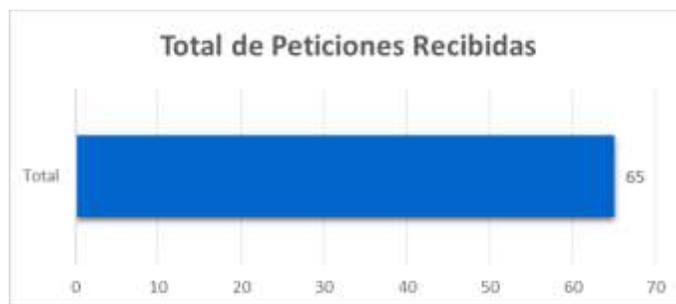
Introducción

En cumplimiento del literal n) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, *“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”*, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 *“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.”* y el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015 *“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.”*, se presenta el informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias 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 a los servicios prestados por esta Secretaría, con el fin de evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas.

A continuación 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 diciembre de 2019, con el fin de analizar el comportamiento de las áreas frente a las peticiones ciudadanas; las cuales se reciben, clasifican y se asignan a la dependencia correspondiente, para que sean atendidas de conformidad con los términos de ley y de esta manera brindar una atención integral a la ciudadanía.

1. Total de Peticiones Recibidas

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 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que recibió la Entidad durante el mes de diciembre de 2019.



En el mes de diciembre de 2019 se recibieron un total de sesenta y cinco (65) peticiones a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaria Distrital de la Mujer, y fueron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

2. Peticiones Verbales

Partiendo de la idoneidad de las (los) servidoras(es) públicas(os), cuando se presenta una solicitud de carácter verbal por medio de los canales presencial y telefónico, lo ideal será que esta sea resuelta en el primer nivel de servicio (primer nivel de relacionamiento con la ciudadanía), esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública. Además, esto permite aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía.

Teniendo en cuenta el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, el cual fue publicado para su adopción mediante la Circular 007 de 2018 por parte de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, el cual se actualizó mediante la Circular 007 de 2019, y que la atención que se presta por medio de los canales presencial y telefónico en la mayoría de los casos son de respuesta inmediata, dado que se relacionan con información básica de la entidad, las peticiones verbales no se registran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, salvo aquellas peticiones que no hayan sido resueltas de forma inmediata a la (el) solicitante, las cuales deberán ser registradas y radicadas en el Sistema. Sin embargo, las peticiones verbales se registran en una base propia para evidenciar la prestación de este servicio.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



Se relacionan a continuación las peticiones verbales que recibió la Entidad durante el mes de diciembre de 2019:

| Punto de atención | Peticiones por canal presencial | Peticiones por canal telefónico | Total peticiones verbales | Temas más reiterados |
|-------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------|--|
| Sede Central | 14 | 0 | 14 | • Solicitud de información sobre orientación socio-jurídica y psicosocial. |
| Total | 14 | 0 | 14 | |

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 las (los) peticionarias(os) presenten sus peticiones, mencionados a continuación:

| Canal | Peticiones | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| E-mail | 45 | 69% |
| Web | 12 | 18% |
| Buzón | 6 | 9% |
| Presencial | 2 | 3% |
| Total | 65 | 100% |

Del total de sesenta y cinco (65) peticiones recibidas en el mes de diciembre de 2019, cuarenta y cinco (45) ingresaron por el correo electrónico siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 69,2% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal web y el buzón, con una participación representada en el 18,5% y 9,2% respectivamente.

4. Tipo de Peticiones

Del total de sesenta y cinco (65) peticiones recibidas en el mes de diciembre de 2019, veintidós (22) peticiones corresponden a la tipología de Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 33,8% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, siendo esta la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida por las tipologías Solicitud de Copia y Solicitud de Acceso a la Información, las cuales representan el 32,3% y 18,5% respectivamente del total de peticiones registradas en el Sistema.

| Tipología | Peticiones | Porcentaje |
|---|------------|-------------|
| Derecho de Petición de Interés Particular | 22 | 34% |
| Solicitud de Copia | 21 | 32% |
| Solicitud de Acceso a la Información | 12 | 18% |
| Queja | 5 | 8% |
| Reclamo | 2 | 3% |
| Sugerencia | 1 | 2% |
| Consulta | 1 | 2% |
| Derecho de Petición de Interés General | 1 | 2% |
| Total | 65 | 100% |

5. Peticiones por Subtemas

En el mes de diciembre de 2019, el subtema más representativo fue el de Atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral, con treinta y dos (32) peticiones que corresponde al 41% del total de setenta y ocho (78) peticiones solucionadas por la Secretaría Distrital de la Mujer en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, las cuales fueron recibidas en el periodo actual y periodos anteriores; esto debido a la misionalidad de la Entidad y la alta demanda por parte de las mujeres en el desarrollo y participación de procesos enfocados a la apropiación de sus derechos.

| Subtema | Total | % |
|--|-----------|-------------|
| Atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia integral | 32 | 41% |
| Cursos brindados en Casas de Igualdad | 15 | 19% |
| Administración talento humano o contratación | 10 | 13% |
| Información estadística de la entidad | 6 | 8% |
| Datos estadísticos poblacional diversidad territorialidad y derechos | 5 | 6% |
| Total 5 Subtemas | 68 | 87% |
| Otros Subtemas | 10 | 13% |
| Total | 78 | 100% |

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de diciembre de 2019, se realizaron un total de diez (10) 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 no estaba siendo víctima de violencia, por tal razón no era competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer. Además, en aquellos casos donde 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 Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, se procede a dar cierre al radicado informando que a la entidad competente ya le fue asignada.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



| Entidad | Total | Porcentaje |
|------------------------------------|-----------|-------------|
| Secretaría de Gobierno | 2 | 20% |
| Entidad Nacional | 1 | 10% |
| Secretaría de Hacienda | 1 | 10% |
| Secretaría de Desarrollo Económico | 1 | 10% |
| Secretaría de Planeación | 1 | 10% |
| Secretaría de Integración Social | 1 | 10% |
| Secretaría General | 1 | 10% |
| Policía Metropolitana | 1 | 10% |
| Secretaría de Seguridad | 1 | 10% |
| Total | 10 | 100% |

7. Seguimiento

| Periodo | Peticiones cerradas |
|--------------|---------------------|
| Diciembre | 45 |
| Mes anterior | 33 |
| Total | 78 |

Durante el mes de diciembre de 2019, se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias de la Secretaria Distrital de la Mujer, dentro de los términos estipulados por la ley, a setenta y ocho (78) peticiones recibidas a través de los distintos canales de atención en la Secretaria Distrital de la Mujer y por traslado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, de las cuales cuarenta y cinco (45) peticiones fueron recibidas en el periodo actual y treinta y tres (33) fueron requerimientos pendientes de periodos anteriores.

8. Tiempo Promedio de Respuesta

| Tipología | Términos Legales Ley 1755 Art. 14 | Promedio |
|---|--------------------------------------|-------------|
| Consulta | 30 | - |
| Derecho de Petición de Interés General | 15 | 13 |
| Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 10,6 |
| Felicitación | 15 | 14 |
| Queja | 15 | 10,3 |
| Reclamo | 15 | 10 |
| Solicitud de Acceso a la Información | 10 | 8,4 |
| Solicitud de Copia | 10 | 7,4 |
| Sugerencia | 15 | 13,5 |
| Denuncia por Actos de Corrupción | 15 | 14 |
| Promedio Total | | 11,3 |

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas en el mes de diciembre de 2019 ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue de once (11) días, y seis (6) horas.

En el mes de diciembre de 2019 todos los tiempos promedio de respuesta se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos estipulados por la ley. Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, equipo 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 |
|--|----------------|------------------|-----------|---------------|
| Dirección de Territorialización de Derechos | 26 | 13 | 39 | 50,6% |
| Dirección de Eliminación de las Violencias | 7 | 3 | 10 | 13,0% |
| Dirección de Derechos y Diseño de Política | 1 | 5 | 6 | 7,8% |
| Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades | 2 | 3 | 5 | 6,5% |
| Dirección de Talento Humano | 2 | 2 | 4 | 5,2% |
| Dirección de Enfoque Diferencial | 1 | 2 | 3 | 3,9% |
| Dirección de Gestión Administrativa y Financiera | 1 | 2 | 3 | 3,9% |
| Dirección de Contratación | 1 | 1 | 2 | 2,6% |
| Subsecretaría de Gestión Corporativa | 1 | 1 | 2 | 2,6% |
| Oficina asesora de Planeación | 1 | 0 | 1 | 1,3% |
| Dirección de Gestión del Conocimiento | 1 | 0 | 1 | 1,3% |
| Subsecretaría de Políticas de Igualdad | 1 | 0 | 1 | 1,3% |
| Control Disciplinario | 0 | 1 | 1 | 1,3% |
| Total General | 45 | 33 | 78 | 100,0% |

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de diciembre de 2019 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de treinta y nueve (39) requerimientos, los cuales representan el 50,6% del total de las peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha. La segunda dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres, con un total de diez (10) requerimientos, los cuales representan el 13% del total de las peticiones registradas en el Sistema, y la tercera fue la Dirección de Derechos y Diseño de Política, la cual respondió seis (6) requerimientos, que representan el 7,8% del total de las peticiones registradas en el Sistema. Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa da respuesta a las peticiones en temas básicos y generales de la entidad, solicita ampliación de información de peticiones y efectúa traslados o cierres por competencias de las PQRS radicadas que no corresponden a las funciones propias de la entidad.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



10. Respuestas de Fondo

Se realiza verificación 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, evidenciando de la muestra realizada que las siguientes peticiones fueron atendidas de fondo así:

| Radicado SDQS | Radicado Interno (Orfeo) | Dependencia | Radicado Respuesta | Respuesta de Fondo |
|---------------|--------------------------|---|--------------------|--------------------|
| 2789162019 | 2-2019-006126 | Dirección de Territorialización de Derechos | 1-2019-006179 | Cumple |
| 2789932019 | 2-2019-006054 | Dirección de Eliminación de las Violencias | 1-2019-006151 | Cumple |
| 2956872019 | 2-2019-006490 | Dirección de Gestión del Conocimiento | 1-2019-006569 | Cumple |

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de diciembre de 2019 la Secretaría Distrital de la Mujer no recibió peticiones con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

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 realizan sensibilizaciones en las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de la Mujer para dar cumplimiento a los términos de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía establecidos por la ley y así lograr una mejora en el servicio. La Secretaría trabaja en una difusión constante y permanente de los temas de atención y de gestión de PQRS.
- Conforme al objetivo de fortalecer los diferentes canales de atención que tiene la Secretaría Distrital de la Mujer a disposición de la ciudadanía, la Subsecretaría de Gestión Corporativa diseñó e implementó en la vigencia 2019 una estrategia de

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



articulación del proceso de Atención a la Ciudadanía con las demás Dependencias de la Secretaría, en la cual se desarrollaron sensibilizaciones sobre la Política Pública Distrital de Atención a la Ciudadanía y el Manual de Atención a la Ciudadanía.

- La Secretaría Distrital de la Mujer, mediante la Subsecretaría de Gestión Corporativa, estableció y desarrolló en la vigencia 2019 una estrategia de implementación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha en todas las dependencias para su completa funcionalidad y apropiación por parte de la Entidad.

Proyectó: Boris Leandro Barbosa Tarazona Profesional Contratista. S.G.C.
Revisó y Aprobó: Sandra Liliana Royo Blanco Subsecretaria de Gestión Corporativa.

