



Informe de Gestión de PQRS

Septiembre 2022

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Octubre
2022

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	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 septiembre 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.

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:

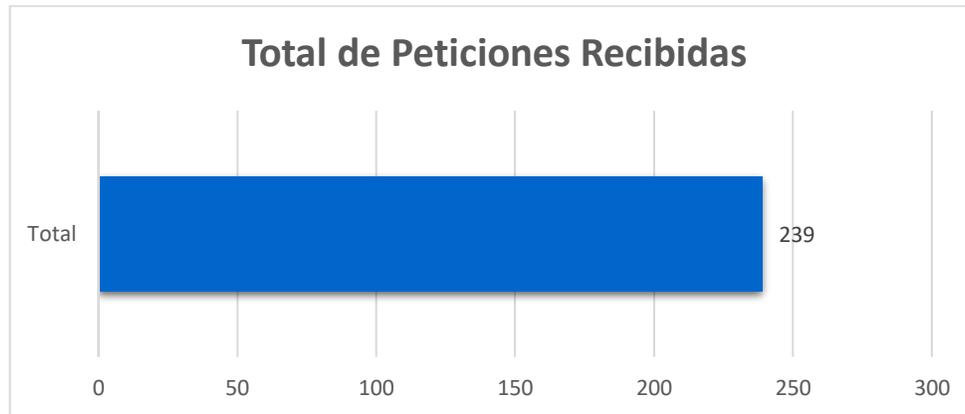
3169001 www.sdmujer.gov.co

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 septiembre de 2022.



Como se aprecia en la gráfica, se recibieron 239 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 septiembre:

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	24	46	70	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. • Información para acceder a programas del Sistema Distrital del Cuidado. • Información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento (ofertas de empleo disponibles).
Total	24	46	70	

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	190	79,5%
Web	28	11,7%
Escrito	12	5,0%
Buzón	7	2,9%
Presencial	2	0,8%
Total	239	100,0%

De las 239 peticiones recibidas en el mes de septiembre de 2022, 190 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 79,5% 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 11,7%, escrito con un 5,0% de participación, buzón con un 2,9% y presencial con un 0,8% 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 239 peticiones recibidas en el mes de septiembre de 2022, 207 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 86,6% 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 Solicitud de Acceso a la Información con 5,0% de participación y Queja con 2,1%, del total presentado.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición de interés Particular	207	86,6%
Solicitud de Acceso a La información	12	5,0%
Queja	5	2,1%
Reclamo	5	2,1%
Derecho de petición de interés General	4	1,7%
Consulta	2	0,8%
felicitación	2	0,8%
Solicitud De Copia	2	0,8%
Total	239	100,0%

5. Peticiones por Subtemas

En el mes analizado se solucionaron 265 peticiones frente a las cuales el subtema más representativo fue el de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 96 peticiones, las cuales corresponden al 36% 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 16% de participación, es el de Implementación de Políticas, en tercer lugar, está el subtema Atención en Violencias y Casas Refugio el cual representa el 11%, seguido por Enfoque Diferencial con un 7 %, y finalmente el de Sistema Distrital del Cuidado con un 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

Subtema	Total	Porcentaje
Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral	96	36%
Implementación de Políticas	42	16%
Atención en Violencias y Casas Refugio	28	11%
Enfoque Diferencial	19	7%
Sistema Distrital del Cuidado	17	6%
Total 5 Subtemas	202	76%
Otros Subtemas	63	24%
Total	265	100%

En otros subtemas, con el 24% del total, se agrupan asuntos jurídicos y legales relacionados con contratación e información general de la entidad y puntos de atención, traslado a entidades distritales, traslado a entidades nacionales y/o territoriales, y otros asuntos misionales como lo son cursos de formación integral, solicitudes de talento humano, línea purpura, datos estadísticos, poblacional diversidad territorialidad y derechos e información estadística de la entidad.

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de septiembre de 2022, se realizaron 57 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 Integración Social	18	31,6%
Secretaria De Seguridad	7	12,3%
Secretaria De educación	7	12,3%
Secretaria Del hábitat	5	8,8%
Defensoría Del Espacio Publico	4	7,0%
personería De Bogotá	3	5,3%
Secretaria De Salud	3	5,3%
Secretaria De Gobierno	3	5,3%
IDRD	2	3,5%
Secretaria De Desarrollo Económico	2	3,5%

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

Secretaria De Ambiente	1	1,8%
Servicio Civil	1	1,8%
Secretaria General	1	1,8%
Total	57	100,0%

7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
septiembre	150
Mes anterior	115
Total	265

Durante el mes de septiembre de 2022, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley, a 265 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, 150 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 115 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 septiembre de 2022, fue de 8,55 días.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Consulta	30	1,0
Derecho de Petición de Interés General	15	10
Derecho de Petición de Interés Particular	15	8,7
Felicitación	15	8,0
Solicitud de Acceso a la Información	10	6,5
Solicitud de Copia	10	5,7
Reclamo	15	10,3
Sugerencia	15	10,0
Queja	15	5,8

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

Promedio Total	8,55
----------------	------

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 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	41	46	87	32,8%
Dirección de Eliminación de Las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	22	16	38	14,3%
Dirección de Enfoque Diferencial	11	18	29	10,9%
Subsecretaria de Políticas de Igualdad	18	5	23	8,7%
Dirección del Sistema De Cuidado	12	6	18	6,8%
Atención a la Ciudadanía	13	3	16	6,0%
Dirección de Talento Humano	6	8	14	5,3%
Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades Y Oportunidades	8	5	13	4,9%
Dirección de Gestión del Conocimiento	4	3	7	2,6%
Control Interno Disciplinario	5		5	1,9%
Dirección de Contratación	3	2	5	1,9%
Dirección de Gestión Administrativa Y Financiera	2	1	3	1,1%
Comunicación Estratégica	1	1	2	0,8%
Oficina Asesora Jurídica	1	1	2	0,8%
Dirección de Derechos Y Diseño de Política	2		2	0,8%
Oficina Asesora De Planeación	1		1	0,4%
Total general	150	115	265	100,0%

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de septiembre de 2022 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 87 requerimientos, los cuales representan el 32,8% del total de las peticiones solucionadas 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:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

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 38 requerimientos (14,3 %) y Dirección de Enfoque Diferencial con 29 requerimientos (10,9 %) 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
3297552022	2-2022-009666	Atención a la Ciudadanía	1-2022-010311	Si cumple
3297882022	2-2022-009667	Atención a la Ciudadanía	1-2022-010534	Si cumple
2967092022	2-2022-008544	Atención a la Ciudadanía	1-2022-009507	Si cumple
3160732022	2-2022-009167	Comunicación Estratégica	1-2022-009772	Si cumple
3069872022	2-2022-008869	Dirección de Contratación	1-2022-009588	Si cumple
3114262022	2-2022-009014	Dirección de Contratación	1-2022-009810	Si cumple
3202662022	2-2022-009368	Dirección de Contratación	1-2022-009934	Si cumple
3202912022	2-2022-009460	Dirección de Contratación	1-2022-009933	Si cumple
3297552022	2-2022-009666	Dirección de Contratación	1-2022-010311	Si cumple
3379972022	2-2022-009937	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2022-010512	Si cumple
2965812022	2-2022-008606	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2022-009570	Si cumple
2976172022	2-2022-008551	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2022-009583	Si cumple
3031062022	2-2022-008745	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2022-009524	Si 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

3045662022	2-2022-008774	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2022-009863	Si cumple
3049662022	2-2022-008804	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2022-009785	Si cumple
3069752022	2-2022-008868	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2022-009835	Si cumple
3203652022	2-2022-009365	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-010259	Si cumple
3207632022	2-2022-009320	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-010319	Si cumple
3214622022	2-2022-009408	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-010263	Si cumple
3232222022	2-2022-009580	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-010332	Si cumple
3234052022	2-2022-009571	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-010258	Si cumple
3084802022	2-2022-008983	Dirección del Sistema de Cuidado	1-2022-009847	Si cumple
3084892022	2-2022-008984	Dirección del Sistema de Cuidado	1-2022-009674	Si cumple
3096322022	2-2022-009021	Dirección del Sistema de Cuidado	1-2022-009609	Si cumple
3105302022	2-2022-009047	Dirección del Sistema de Cuidado	1-2022-009608	Si cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de septiembre de 2022 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 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 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 en el mes de septiembre de 2022 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
12	11	1	6,5	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 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 8,55 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 239 peticiones frente a 234 del mes anterior. De otra parte, disminuyó el número de orientaciones verbales registradas a través de los canales presenciales y telefónicos, al pasar de 79 en el mes anterior (agosto) a 70 para el presente mes.
- El canal más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico, con una participación del 79,5%. Por el Sistema Bogotá te escucha (Web) se registró el 11,7% 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

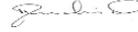
- Continuar con los controles, desde el proceso de Atención a la Ciudadanía, sobre los términos de las peticiones, generando alertas a las dependencias que en el mes presenten un número importante de peticiones pendientes de trámite.
- Revisar los temas más recurrentes en las dependencias, con el fin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