



Informe de Gestión de PQRS

Diciembre 2022

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., enero
2023

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	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

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 diciembre 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:

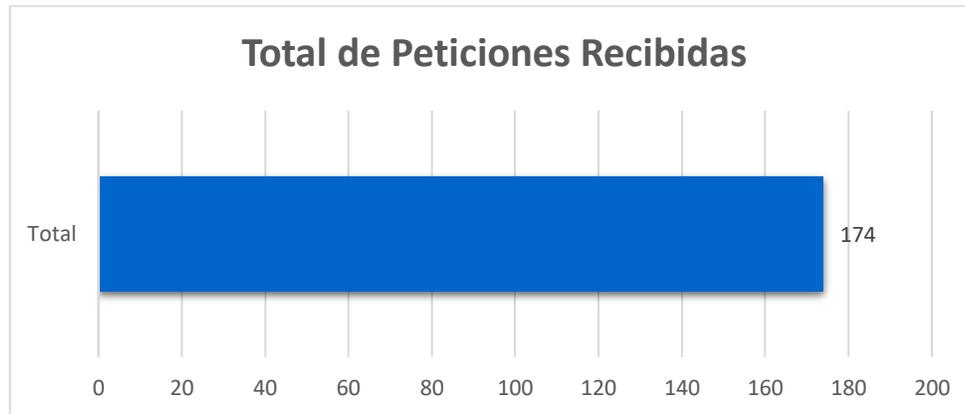
3169001 www.sdmujer.gov.co

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 diciembre de 2022.



Como se aprecia en la gráfica, se recibieron 174 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 diciembre:

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	Orientaciones por canal presencial	Orientaciones por canal telefónico	Total orientaciones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	11	40	51	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. • Información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento (ofertas de empleo disponibles). • información sobre cursos de certificación para madres cuidadoras e información de SIDICU, para aplicar a Subsidio de vivienda de Secretaría Distrital del Hábitat.
Total	11	40	51	

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	148	85,1%
Web	14	8,0%
Escrito	7	4,0%
Buzón	5	2,9%
Total	174	100,0%

De las 174 peticiones recibidas en el mes de diciembre de 2022, 148 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 85,1% 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 8,0%, escrito con un 4,0% de participación y buzón con un 2,9% 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 174 peticiones recibidas en el mes de diciembre de 2022, 159 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 91,4% 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 3,4% de participación y Queja con 2,3%, del total presentado.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	159	91,4%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	6	3,4%
QUEJA	4	2,3%
FELICITACION	2	1,1%
SUGERENCIA	1	0,6%
SOLICITUD DE COPIA	1	0,6%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	0,6%
Total	174	100,0%

5. Peticiones por Subtemas

En el mes analizado se solucionaron 270 peticiones frente a las cuales el subtema más representativo fue el de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 73 peticiones, las cuales corresponden al 27% 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 25% de participación, es el de Información General de la Entidad y Puntos de Atención, en tercer lugar, está el subtema Atención en Violencias y Casas Refugio el cual representa el 23%, seguido por el de Sistema Distrital del Cuidado con un 7%, y finalmente por Implementación de Políticas con un 5%.

Subtema	Total	Porcentaje
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	73	27%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION	68	25%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	61	23%
SISTEMA DISTRICTAL DEL CUIDADO	18	7%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	14	5%
Total 5 Subtemas	234	87%
Otros Subtemas	36	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

Total	270	100%
-------	------------	-------------

En otros subtemas, con el 13% del total, se agrupan asuntos jurídicos y legales relacionados con contratación, traslado a entidades distritales, traslado a entidades nacionales y/o territoriales, incumplimiento de los deberes, el abuso de los derechos, la extralimitación de las funciones y otros asuntos misionales como lo son cursos de formación integral, solicitudes de talento humano, abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor Línea Púrpura, enfoque diferencial, datos estadísticos, poblacional, diversidad territorialidad y derechos, y reclamo de datos Habeas Data.

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de diciembre de 2022, se realizaron 46 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	9	19,6%
SECRETARIA DE SALUD	7	15,2%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	8,7%
SECRETARIA DE EDUCACION	3	6,5%
POLICIA METROPOLITANA	3	6,5%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	3	6,5%
SECRETARIA GENERAL	3	6,5%
SECRETARIA DE CULTURA	2	4,3%
JBB - JARDIN BOTANICO	2	4,3%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2	4,3%
PERSONERIA DE BOGOTA	2	4,3%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	2,2%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	2,2%
CAPITAL SALUD EPS	1	2,2%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	2,2%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	2,2%
TRANSMILENIO	1	2,2%

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

Total	46	100,0%
-------	-----------	---------------

7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
Diciembre	125
Mes Anterior	145
Total	270

Durante el mes de diciembre de 2022, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley, a 270 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, 125 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 145 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 diciembre de 2022, fue de 9,84 días.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Consulta	30	17,0
Derecho de Petición de Interés General	15	8,9
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,9
Solicitud de Acceso a la Información	10	5,7
Solicitud de Copia	10	7,0
Reclamo	15	12,0
Sugerencia	15	12,0
Queja	15	6,4
Felicitación	15	9,6
Promedio Total		9,84

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

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	38	49	87	32,2%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	18	39	57	21,1%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	22	14	36	13,3%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	15	12	27	10,0%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	10	2	12	4,4%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	1	9	10	3,7%
SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	0	9	9	3,3%
ATENCION A LA CIUDADANIA	4	4	8	3,0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	1	6	2,2%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	5	0	5	1,9%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	2	3	5	1,9%
DIRECCION DE CONTRATACION	4	1	5	1,9%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	0	1	0,4%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	1	1	0,4%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	1	1	0,4%
Total general	125	145	270	100,0%

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de diciembre de 2022 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 87 requerimientos, los cuales representan el 32,2% 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 57 requerimientos (21,1%) y la Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades con 36 requerimientos (13,3 %) 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

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
4399922022	2-2022-012570	Control Interno Disciplinario	1-2022-013362	Sí cumple
4639702022	2-2022-013423	Control Interno Disciplinario	1-2022-014154	Sí cumple
4675272022	2-2022-013477	Control Interno Disciplinario	1-2022-014155	Sí cumple
4714772022	2-2022-013279	Control Interno Disciplinario	1-2022-014169	Sí cumple
4735782022	2-2022-012904	Control Interno Disciplinario	1-2022-014218	Sí cumple
4742032022	2-2022-012992	Control Interno Disciplinario	1-2022-014228	Sí cumple
4454162022	2-2022-012839	Dirección de Contratación	1-2022-013855	Sí cumple
4576682022	2-2022-013050	Dirección de Contratación	1-2022-014059	Sí cumple
4614522022	2-2022-013179	Dirección de Contratación	1-2022-013861	Sí cumple
4555292022	2-2022-013225	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2022-013857	Sí cumple
4643702022	2-2022-013366	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2022-014405	Sí cumple
4644162022	2-2022-013370	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2022-014396	Sí cumple
4644602022	2-2022-013374	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2022-014330	Sí 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

3975202022	2-2022-011885	Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2022-013129	Sí cumple
4172832022	2-2022-011969	Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2022-013349	Sí cumple
4173302022	2-2022-011992	Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2022-013326	Sí cumple
4173422022	2-2022-011993	Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2022-013347	Sí cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de diciembre 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 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 diciembre de 2022 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió las siguientes peticiones con tipología “Solicitud de acceso a la información”.

Nº de solicitudes recibidas	Nº de solicitudes respondidas	Nº solicitudes trasladadas a otra institución	Tiempos de respuesta promedio	Nº de solicitudes negadas
-----------------------------	-------------------------------	---	-------------------------------	---------------------------

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	1	0	5,7	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:
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 9,84 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 174 peticiones frente a 257 del mes anterior. De igual manera, disminuyó el número de orientaciones verbales registradas a través de los canales presenciales y telefónicos, al pasar de 101 en el mes anterior (noviembre) a 51 para el presente mes.
- El canal más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico, con una participación del 85,1%. Por el Sistema Bogotá te escucha (Web) se registró el 8,0% 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