



Informe de Gestión de PQRS

Marzo 2023

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., abril
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	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 marzo de 2023, 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 marzo de 2023.



Como se aprecia en la gráfica, se recibieron 305 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, 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 marzo:

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	Orientaciones por canal chat	Total orientaciones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	30	40	21	91	<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	30	40	21	91	

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	267	87,5%
WEB	31	10,2%
ESCRITO	3	1,0%
PRESENCIAL	3	1,0%
BUZON	1	0,3%
Total	305	100,0%

De las 305 peticiones recibidas en el mes de marzo de 2023, 267 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 87,5% 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 10,2%, escrito con un 1,0 %, presencial con un 1,0 % y buzón con un 0,3% 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

4. Tipo de peticiones

De las 305 peticiones recibidas en el mes de marzo de 2023, 284 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 93,1% 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 Reclamo con 2,6% y Queja con 1,6%, del total presentado.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	284	93,1%
RECLAMO	8	2,6%
QUEJA	5	1,6%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	4	1,3%
CONSULTA	3	1,0%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	0,3%
Total	305	100,0%

5. Peticiones por Subtemas

En el mes analizado se solucionaron 327 peticiones frente a las cuales el subtema más representativo fue el de Implementación de Políticas con 76 peticiones, que corresponden al 23% del total mencionado. El subtema que le sigue, con un 23% de participación, es el de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral, en tercer lugar, está el subtema Sistema Distrital de Cuidado el cual representa el 14% y finalmente el de Atención en Violencias y Casas Refugio con un 12%.

Subtema	Total	Porcentaje
IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS	76	23%
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	75	23%
SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO	47	14%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	39	12%
Total 4 Subtemas	237	72%
Otros Subtemas	90	28%
Total	327	100%

En otros subtemas, con el 28% del total, se agrupan asuntos jurídicos y legales relacionados con contratación, administración del talento humano, traslado a entidades distritales, privadas, nacionales y/o territoriales, y otros asuntos misionales como lo son enfoque diferencial,

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

atención integral-actividades sexuales pagadas, cursos de formación integral, datos estadísticos, poblacional, diversidad territorialidad y derechos, Línea Púrpura, información general de la entidad, puntos de atención y el incumplimiento de los deberes, el abuso de los derechos y la extralimitación de las funciones y abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor.

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de marzo de 2023, se realizaron 87 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	26	29,9%
SECRETARIA DE EDUCACION	10	11,5%
SECRETARIA DE SALUD	7	8,0%
PERSONERIA DE BOGOTA	7	8,0%
SECRETARIA DE GOBIERNO	7	8,0%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	6	6,9%
SECRETARIA DEL HABITAT	3	3,4%
SERVICIO CIVIL	3	3,4%
TRANSMILENIO	2	2,3%
CONCEJO DE BOGOTA	2	2,3%
SECRETARIA GENERAL	2	2,3%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	2,3%
IDRD	2	2,3%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	1,1%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	1,1%
VEEDURIA DISTRITAL	1	1,1%
IDIPRON	1	1,1%
POLICIA METROPOLITANA	1	1,1%
CODENSA	1	1,1%
CATASTRO	1	1,1%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	1,1%
Total	87	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
Marzo	196
Mes anterior	131
Total	327

Durante el mes de marzo de 2023, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley, a 327 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, 196 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 131 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 marzo de 2023, fue de 9,0 días.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Consulta	30	15,0
Derecho de Petición de Interés General	15	7,3
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,1
Solicitud de Acceso a la Información	10	4,5
Reclamo	15	8,5
Queja	15	6,3
Promedio Total		9,0

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.

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, 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	56	42	98	30,0%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	35	33	68	20,8%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	35	19	54	16,5%
ATENCION A LA CIUDADANIA	22	1	23	7,0%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	6	12	18	5,5%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	7	11	18	5,5%
SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	13	2	15	4,6%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	7	2	9	2,8%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	5		5	1,5%
DIRECCION DE CONTRATACION	1	4	5	1,5%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	1	5	1,5%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	3		3	0,9%
COMUNICACION ESTRATEGICA	1	1	2	0,6%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		2	2	0,6%
DESPACHO		1	1	0,3%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1		1	0,3%
Total general	196	131	327	100,0%

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de marzo de 2023 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 98 requerimientos, los cuales representan el 30,0% 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 68 requerimientos (20,8%) y la Dirección del Sistema de Cuidado con 54 requerimientos (16,5 %) 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

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

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
823042023	2-2023-001574	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-001999	Sí cumple
873772023	2-2023-001742	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-002204	Sí cumple
894002023	2-2023-001847	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-001977	Sí cumple
928212023	2-2023-001927	DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	1-2023-002051	Sí cumple
988402023	2-2023-001972	DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	1-2023-002223	Sí cumple
1031312023	2-2023-002278	DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	1-2023-002647	Sí cumple
1059442023	2-2023-002321	DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	1-2023-002297	Sí cumple
1084912023	2-2023-002388	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-002774	Sí cumple
1097212023	2-2023-002409	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-002694	Sí cumple
1119912023	2-2023-002484	DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	1-2023-002780	Sí cumple
1147272023	2-2023-002818	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-002852	Sí cumple
1168092023	2-2023-003412	DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	1-2023-002686	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: servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

1178512023	2-2023-003079	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-002739	Sí cumple
1203192023	2-2023-003100	DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	1-2023-003070	Sí cumple
1228002023	2-2023-003436	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-002990	Sí cumple
1256922023	2-2023-003556	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2023-003087	Sí cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de marzo de 2023 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 marzo de 2023 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
4	4	0	4,5	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 9,0 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 305 peticiones frente a 260 del mes anterior. De igual manera, aumentó el número de orientaciones verbales registradas a través de los canales presenciales, chat y telefónicos, al pasar de 52 en el mes anterior (febrero) a 91 para el presente mes.
- El canal más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico, con una participación del 87,5%. Por el Sistema Bogotá te escucha (Web) se registró el 10,2% 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 TAMILEAL
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