



Informe de Gestión de PQRS

Marzo 2024

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., abril
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.....	8
7. Peticiones Cerradas del Periodo.....	8
8. Tiempo Promedio de Respuesta.....	9
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 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

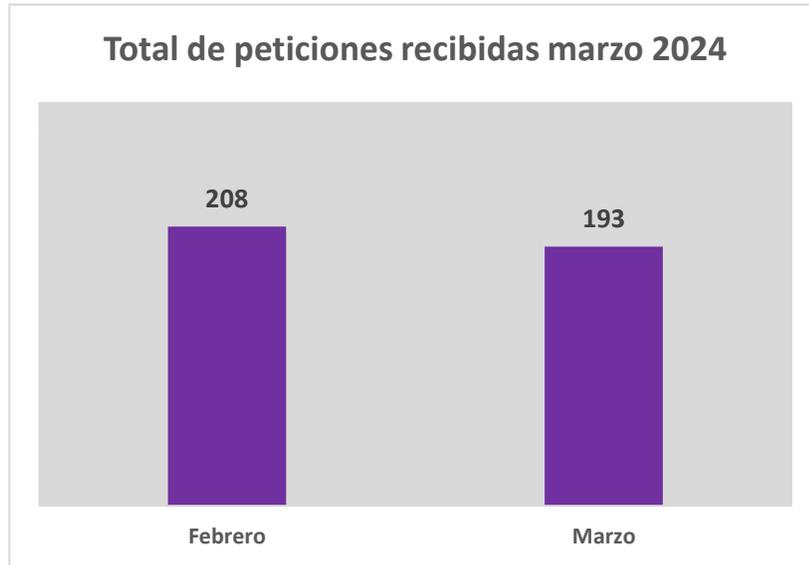
Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

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 193 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 febrero de 2024, se evidencia una disminución del 7.21% (15 requerimientos).

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

Orientaciones verbales por canal de atención			
	Presencial	Telefónico	Chat
Número de orientaciones	30	49	309
TOTAL	388		

Para el mes de análisis, se presentaron 388 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	Total	Temas más reiterados
Número de orientaciones	25	39	264	328	<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	328				

De acuerdo con la información presentada, se brindaron 328 orientaciones en temas misionales, que representa el 84.5% 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.

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

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.

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	151	78,2%
WEB (26	13,5%
BUZON	9	4,7%
PRESENCIAL	6	3,1%
TELEFÓNICO	1	0,5%
Total general	193	100,0%

De las 193 peticiones recibidas en el mes de marzo de 2024, 151 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 78,2% 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 13,5%, buzón con un 4,7%, presencial con un 3,1% y telefónico con un 0,5% frente al total.

4. Tipo de peticiones

De las 193 peticiones recibidas en el mes de marzo de 2024, 175 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 90,7% 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 Queja con un 2,6%, Consulta, Reclamo y Sugerencia con un 1,6% respectivamente, Solicitud de Acceso a la Información con un 1,0%, y finalmente, Derecho de Petición de Interés General y Felicitación con un 0,5% del total cada uno.

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

Tipología	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	175	90,7%
QUEJA	5	2,6%
CONSULTA	3	1,6%
SUGERENCIA	3	1,6%
RECLAMO	3	1,6%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	1,0%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	0,5%
FELICITACION	1	0,5%
Total general	193	100,0%

En cuanto a los reclamos, éstos se relacionan con los subtemas: información general de la entidad y puntos de atención, atención en violencias y casas refugio, y finalmente, atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia integral.

5. Peticiones solucionadas por subtemas

En el mes analizado se solucionaron 184 peticiones frente a las cuales el subtema más representativo fue el de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 74 peticiones, que corresponden al 40% del total mencionado. El subtema que le sigue, con un 15% de participación, es el de Implementación de Políticas, en tercer lugar, está el subtema Sistema Distrital del Cuidado con un 13% y Línea Púrpura con un 9% frente al total.

Subtema	Total	Porcentaje
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	74	40%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	27	15%
SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO	23	13%
LINEA PÚRPURA	17	9%
Total 4 Subtemas	141	77%
Otros Subtemas	43	23%
Total	184	100%

En otros subtemas, con el 23% del total, se agrupan en información general de la entidad y puntos de atención, información estadística de la entidad, datos estadísticos poblacional, diversidad, territorialidad y derechos, contratación, administración del talento humano, y otros asuntos misionales como lo son, enfoque diferencial, atención en violencias y casas refugio, cursos de formación integral y atención integral - actividades sexuales pagadas.

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

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de marzo de 2024, se realizaron 18 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	7	38,9%
POLICIA METROPOLITANA	1	5,6%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	5,6%
ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	1	5,6%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	5,6%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	5,6%
IDRD	1	5,6%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	5,6%
SECRETARIA GENERAL	1	5,6%
SECRETARIA DE SALUD	1	5,6%
IDU	1	5,6%
TRANSMILENIO	1	5,6%
Total general	18	100,0%

7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
Marzo	96
Mes anterior	88
Total	184

Durante el mes de marzo de 2024, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley, a 184 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, 96 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 88 fueron requerimientos pendientes del periodo anterior.

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

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 2024, fue de 10,6 días.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Derecho de Petición de Interés General	15	10,0
Derecho de Petición de Interés Particular	15	10,6
Reclamo	15	12,7
Consulta	30	12,3
Sugerencia	15	8,3
Queja	15	12,0
Felicitación	15	11,3
Promedio Total		10,6

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	28	29	57	31,0%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	12	27	39	21,2%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	14	7	21	11,4%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	10	4	14	7,6%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	11	2	13	7,1%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	7	6	13	7,1%
ATENCION A LA CIUDADANIA	5	3	8	4,3%

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

SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	3	5	8	4,3%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	2	2	4	2,2%
COMUNICACION ESTRATEGICA		2	2	1,1%
DIRECCION DE CONTRATACION	1	1	2	1,1%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	2		2	1,1%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1		1	0,5%
Total general	96	88	184	100,0%

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de marzo de 2024 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 57 requerimientos, los cuales representan el 31,0% 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 39 requerimientos (21,2%) y la Dirección del Sistema de Cuidado con 21 requerimientos (11,4%) 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
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	738412024	2-2024-001389	1-2024-001547	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1018272024	2-2024-002564	1-2024-003224	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	653852024	2-2024-001073	1-2024-001746	Cumple
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	909342024	2-2024-002093	1-2024-002321	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 TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	590922024	2-2024-000880	1-2024-001657	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	739332024	2-2024-001399	1-2024-002129	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	826332024	2-2024-001720	1-2024-002129	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	916132024	2-2024-002517	1-2024-002991	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1000192024	2-2024-002510	1-2024-002776	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1160872024	1-2024-002776	2-2024-003097	Cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de marzo de 2024 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.

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 2024 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
2	0	0	n/a	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.
- Se destaca la atención en primer nivel por los canales dispuestos en sede central, para tal propósito, al presentarse 388 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 309 orientaciones brindadas.
- El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue de 10,6 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 193 peticiones frente a 208 del mes anterior.
- El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer PQRS es el correo electrónico, con una participación del 78,2%. Por el Sistema Bogotá te escucha (Web) se registró el 13,5% 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

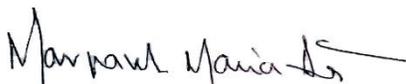
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

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,

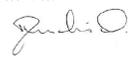


MARGARITA MARIA RUA ATEHORTUA

Subsecretaria de Gestión Corporativa

Secretaría Distrital de la Mujer

Elaboró: Maria Valentina Castillejo Caycedo- Contratista- Subsecretaría de Gestión Corporativa. 

Revisó: Luz Amparo Macías Quintana- Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa. 

Revisó: Stefanía 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