



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Informe de Seguimiento de PQRS Febrero 2019

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., marzo de 2019



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

**Informe de Seguimiento de PQRS -
Febrero 2019**
marzo de 2019 - 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 2018, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, "Lineamientos para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014)."

Dependencia: Subsecretaría de Gestión Corporativa

Subsecretaria de Gestión Corporativa: Sandra Liliana Royo Blanco

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

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
Código Postal 111071
PBX 3169001
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Tabla de contenido

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

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
Código Postal 111071
PBX 3169001
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

GA-FO-02



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

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.

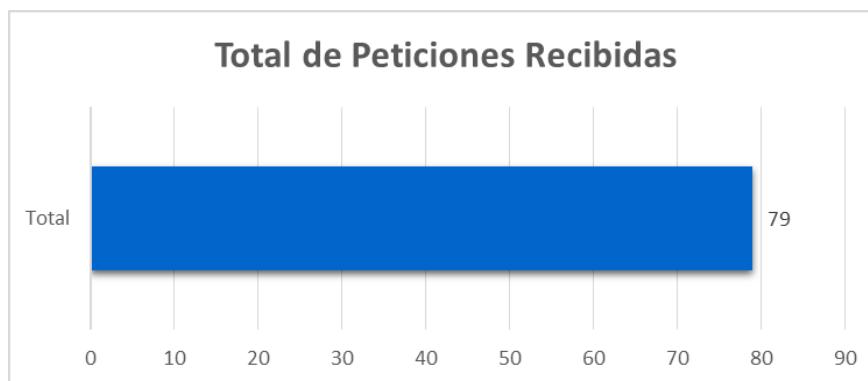
A continuación se relacionan los requerimientos presentados y tramitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, por tipología, canales y comportamiento estadístico atendidos durante el mes de febrero de 2019, con el fin de analizar el comportamiento de las áreas frente a las PQRS; las cuales se reciben y clasifican para realizar seguimiento, para que sean atendidas de conformidad con los términos de ley y de esta manera brindar una atención integral a la ciudadanía.

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
Código Postal 111071
PBX 3169001
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



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 febrero de 2019.



En el mes de febrero de 2019 se recibieron un total de setenta y nueve (79) peticiones a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría 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 del 28 de diciembre de 2018 por parte de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, y que los servicios que se ofertan por 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

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.

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

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	33	31	64	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de información sobre orientación socio-jurídica. Solicitud de información sobre los servicios generales que presta la entidad. Solicitud de información estadística relacionada con la misionalidad de la entidad.
Total	33	31	64	

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	29	37%
Web	20	25%
Escrito	15	19%
Presencial	5	6%
Teléfono	5	6%
Buzón	4	5%
Redes Sociales	1	1%
Total	79	100%

Del total de setenta y nueve (79) peticiones recibidas en el mes de febrero de 2019, veintinueve (29) ingresaron por el correo electrónico siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 37% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal web y el canal escrito, con una participación representada en el 25% y 19% respectivamente.

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
Código Postal 111071
PBX 3169001
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

4. Tipo de Peticiones

Tipología	Peticiones	Porcentaje
Solicitud de Acceso a la Información	27	34%
Derecho de Petición de Interés Particular	22	28%
Queja	7	9%
Derecho de Petición de Interés General	6	8%
Solicitud de Copia	6	8%
Reclamo	4	5%
Sugerencia	4	5%
Felicitación	2	3%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	1%
Total	79	100%

Del total de setenta y nueve (79) peticiones recibidas en el mes de febrero de 2019, veintisiete (27) peticiones corresponden a la tipología de Solicitud de Acceso a la Información, representando el 34% 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; posteriormente el Derecho de Petición de Interés Particular con veintidós (22) requerimientos, representando el 28% del total de peticiones, seguido por las Quejas con 7 requerimientos, los cuales representan el 9%.

5. Peticiones por Subtemas

Subtema	Total	Porcentaje
Atención en Violencias y Casas Refugio	22	28%
Cursos Brindados en Casas de Igualdad	16	20%
Atención Psicológica y/o Jurídica, Litigio y Justicia Integral	13	16%
Administración Talento Humano o Contratación	8	10%
Traslado a Entidades Distritales	7	9%
Total 5 Subtemas	66	84%
Otros Subtemas	13	16%
Total	79	100%

En el mes de febrero de 2019, el subtema más representativo fue el de Atención en Violencias y Casas de Refugio, con 22 peticiones que corresponde al 27,8% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha; esto debido a la misionalidad de la Entidad y la alta demanda por parte de la ciudadanía para la protección y el apoyo a las mujeres víctimas de la violencia para la defensa y respeto de sus derechos.

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
Código Postal 111071
PBX 3169001
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

6. Traslados por Competencia

Entidad	Total	Porcentaje
Secretaria de Integración Social	2	40,0%
Entidad Nacional	1	20,0%
Policía Metropolitana	1	20,0%
Secretaria de Gobierno	1	20,0%
Total de Traslados	5	100,0%

Durante el mes de febrero de 2019, se realizaron un total de 5 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.

7. Seguimiento

Periodo	Peticiones recibidas	Peticiones cerradas	Porcentaje
Febrero	79	35	44%
Mes anterior	37	32	86%

Del total de setenta y nueve (79) peticiones recibidas en el mes de febrero de 2019, se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a treinta y cinco (35) peticiones, que representan el 44% del total de las peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, las cuales fueron cerradas dentro de los términos estipulados por la ley. Al finalizar el mes, la entidad mantiene (44) peticiones pendientes de respuesta, las cuales fueron registradas en el mismo periodo y se encontraban en proceso de trámite. En todo caso, estas peticiones se encuentran dentro de los tiempos de gestión para su trámite, conforme a los términos estipulados por la ley.

Del total de treinta y siete (37) requerimientos pendientes de periodos anteriores, en el mes de febrero de 2019, fueron cerrados treinta y dos (32) peticiones, los cuales representan el 86% del total de requerimientos pendientes registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

8. Tiempo Promedio de Respuesta

Tipología	Términos Legales Ley 1755 Art. 14	Promedio
Consulta	30	12,5
Derecho de Petición de Interés General	15	7,2
Derecho de Petición de Interés Particular	15	10,5
Felicitación	15	5,0
Queja	15	11,6
Reclamo	15	6,3
Solicitud de Acceso a la Información	10	8,0
Solicitud de Copia	10	7,5
Sugerencia	15	13,0
Promedio Total		9,05

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas en el mes de febrero de 2019 ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue de nueve (9) días, una (1) hora y media (1/2).

En el mes de febrero de 2019 todos los tiempos promedio de respuesta se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos estipulados por la ley. Es importante establecer que la entidad tiene concentrado el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha en la Subsecretaría de Gestión Corporativa, equipo de Atención a la Ciudadanía, quien 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

La dependencia que recibió el mayor número de requerimientos para el período evaluado es la Dirección de Eliminación de Violencias, que representan el 27% del total de las peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, seguida de la Dirección de Territorialización de Derechos, que representan el 23% del total de las peticiones registradas en el Sistema, y la Subsecretaría de Gestión Corporativa, la cual 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.

A continuación, se presenta una relación de las peticiones asignadas a las dependencias de la Secretaría Distrital de la Mujer con su respectiva participación porcentual en el periodo:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Dependencia	Peticiones	Porcentaje
Dir. Eliminación de Violencias	21	27%
Dir. Territorialización de Derechos	18	23%
Sub. Gestión Corporativa	10	13%
Of. Asesora Jurídica	6	8%
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	5	6%
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	4	5%
Dir. Contratación	3	4%
Dir. Gestión del Conocimiento	3	4%
Dir. Talento Humano	3	4%
Dir. Administrativa y Financiera	2	3%
Of. de Comunicaciones	2	3%
Control Disciplinario	1	1%
Dir. Enfoque Diferencial	1	1%
Total	79	100%

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 PQRS 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
284642019	2-2019-000592	Dir. Contratación	1-2019-000532	Cumple
291642019	2-2019-000604	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	1-2019-000591	Cumple
308952019	2-2019-000627	Dir. Eliminación de Violencias	1-2019-000597	Cumple

Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de febrero de 2019 se registró una (1) petición con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, la cual fue dirigida a la Secretaria Distrital de la Mujer. El Sistema automáticamente asigna estas peticiones a la Oficina de Control Disciplinario.

A continuación, se relacionan las peticiones registradas con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha y su respectivo trámite por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer:

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9

Código Postal 111071

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Radicado SDQS	Fecha de Radicado	Dependencia	Trámite
301052019	12/02/2019	Control Disciplinario	Se trasladó el día 13 de febrero de 2019 a la Policía Metropolitana debido a que, luego del análisis por parte de la entidad, se determinó que esta petición no es una denuncia por actos de corrupción y no es competencia de la entidad dar respuesta a la misma.

Conclusiones

- El presente informe consolida la información sobre el seguimiento a la atención de las PQRS 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 están realizando sensibilizaciones en las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de la Mujer para dar cumplimiento a los términos de respuesta a los PQRS establecidos por la ley y así lograr una mejora en el servicio. La entidad 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 está trabajando en el diseño de una estrategia de articulación del proceso de Atención a la Ciudadanía con las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres – CIOM Bogotá.
- La Secretaría Distrital de la Mujer tiene concentrado el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha en la Subsecretaría de Gestión Corporativa, equipo de Atención a la Ciudadanía, quien asigna las peticiones internamente a las dependencias competentes y realiza el respectivo seguimiento para que se formulen y emitan las respuestas, por lo cual, la Subsecretaría de Gestión Corporativa establecerá una estrategia de implementación del Sistema 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: Sandra Liliana Royo Blanco Subsecretaria de Gestión Corporativa.
Aprobó: Sandra Liliana Royo Blanco Subsecretaría de Gestión Corporativa.

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
Código Postal 111071
PBX 3169001
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS