



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Informe de Seguimiento de PQRS Marzo 2019

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., abril de 2019



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

**Informe de Seguimiento de PQRS -
Marzo 2019**
abril 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





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	8
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



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

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 Secretaría (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.

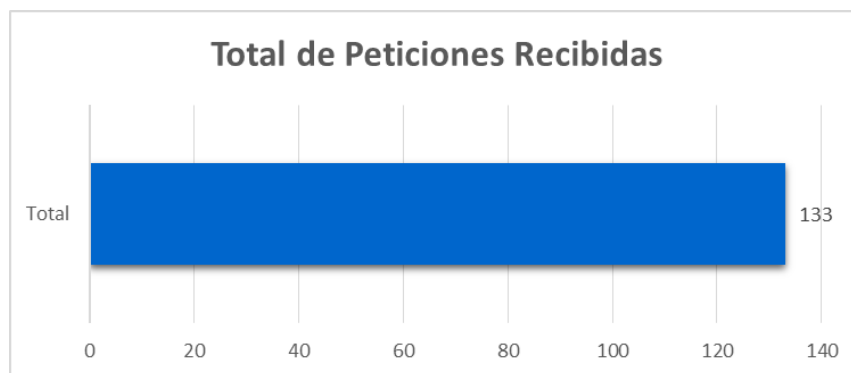
A continuación se relacionan los requerimientos presentados y tramitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, por tipología, canales y comportamiento estadístico atendidos durante el mes de marzo de 2019, con el fin de analizar el comportamiento de las áreas frente a las PQRS; las cuales se reciben 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 marzo de 2019.



En el mes de marzo de 2019 se recibieron un total de ciento treinta y tres (133) 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 marzo de 2019:

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	48	40	88	<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 sobre cursos y charlas.
Total	48	40	88	

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	51	38%
Web	30	23%
Escrito	22	17%
Buzón	17	13%
Presencial	10	8%
Teléfono	3	2%
Total	133	100%

Del total de ciento treinta y tres (133) peticiones recibidas en el mes de marzo de 2019, cincuenta y una (51) ingresaron por el correo electrónico siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 38% 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 23% y 17% 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
Derecho de Petición de Interés Particular	46	35%
Solicitud de Acceso a la Información	41	31%
Felicitación	15	11%
Derecho de Petición de Interés General	10	8%
Queja	8	6%
Solicitud de Copia	7	5%
Sugerencia	4	3%
Reclamo	2	2%
Total	133	100%

Del total de ciento treinta y tres (133) peticiones recibidas en el mes de marzo de 2019, cuarenta y seis (46) peticiones corresponden a la tipología de Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 35% 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 de Solicitud de Acceso a la Información con cuarenta y un (41) requerimientos, representando el 31% del total de peticiones, seguido por las Felicitaciones con 15 requerimientos, los cuales representan el 11%.

5. Peticiones por Subtemas

Subtema	Total	Porcentaje
Cursos Brindados en Casas de Igualdad	34	26%
Atención Psicológica y/o Jurídica, Litigio y Justicia Integral	29	22%
Datos Estadísticos, Poblacional, Diversidad, Territorialidad y Derechos	15	11%
Administración Talento Humano o Contratación	13	10%
Atención en Violencias y Casas Refugio	12	9%
Total 5 Subtemas más reiterados	103	77%
Otros Subtemas	30	23%
Total	133	100%

En el mes de marzo de 2019, el subtema más representativo fue el de Cursos brindados en Casas de Igualdad, con 34 peticiones que corresponde al 25,6% 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 las mujeres en el desarrollo y participación de procesos enfocados a la apropiación 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



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

6. Traslados por Competencia

Entidad	Total	Porcentaje
Secretaría de Integración Social	6	86%
Secretaría General	1	14%
Total de Traslados	7	100,0%

Durante el mes de marzo de 2019, se realizaron un total de 7 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
Marzo	133	75	56%
Mes anterior	43	43	100%

Del total de ciento treinta y tres (133) peticiones recibidas en el mes de marzo de 2019, se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de la Mujer a setenta y cinco (75) peticiones, que representan el 56% 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 cincuenta y ocho (58) 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 cuarenta y tres (43) requerimientos pendientes de periodos anteriores, en el mes de marzo de 2019 fueron cerrados el 100% del total de requerimientos pendientes registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

8. Tiempo Promedio de Respuesta

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas en el mes de marzo de 2019 ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue de ocho (8) días, y doce horas (12), el cual disminuyó en diez horas y media (10.5), respecto al mes anterior.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Tipología	Términos Legales Ley 1755 Art. 14	Promedio
Consulta	30	-
Derecho de Petición de Interés General	15	4,9
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,6
Felicitación	15	8,6
Queja	15	10,3
Reclamo	15	8,7
Solicitud de Acceso a la Información	10	8,1
Solicitud de Copia	10	7,3
Sugerencia	15	11
Promedio Total		8,56

En el mes de marzo 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 Territorialización de Derechos, con un total de treinta y ocho (38) requerimientos, los cuales representan el 29% del total de las peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, seguida de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, con veintiún (21) requerimientos, que representan el 16% del total de las peticiones registradas en el Sistema y la Dirección de Eliminación de Violencias, con diecinueve (19) requerimientos, que representan el 14% del total de las peticiones registradas en el Sistema. La Subsecretaría de Gestión Corporativa 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:

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

Dependencia	Peticiones	Porcentaje
Dir. Territorialización de Derechos	38	29%
Sub. Gestión Corporativa	21	16%
Dir. Eliminación de Violencias	19	14%
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	11	8%
Dir. Talento Humano	9	7%
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	8	6%
Dir. Gestión del Conocimiento	8	6%
Dir. Administrativa y Financiera	7	5%
Of. Asesora Jurídica	6	5%
Dir. Enfoque Diferencial	2	2%
Control Disciplinario	1	1%
Despacho	1	1%
Dir. Contratación	1	1%
Of. de Control Interno	1	1%
Total	133	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
497752019	2-2019-001014	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	1-2019-001247	Cumple
526502019	2-2019-001103	Dir. Territorialización de Derechos	1-2019-001367	Cumple
647902019	2-2019-001357	Dir. Gestión del Conocimiento	1-2019-001443	Cumple

Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de marzo 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 un traslado por parte de la Policía Metropolitana, y se determinó que esta petición no era una denuncia por actos de corrupción, por lo cual se realizó el cambio de su tipología a “Queja”. El Sistema automáticamente asigna estas peticiones a la Oficina de Control Disciplinario.

A continuación, se relaciona la petición y su respectivo trámite:

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

Radicado SDQS	Fecha de Radicado	Dependencia	Trámite
676742019	25/03/2019	Control Disciplinario	Se trasladó el día 26 de marzo de 2019 a la Secretaría de Seguridad y 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 y Aprobó: Sandra Liliana Royo Blanco Subsecretaria 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