



**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

# Informe de Seguimiento de PQRS Mayo 2019

---

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., junio de 2019



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

**Informe de Seguimiento de PQRS -  
Mayo 2019**  
Junio 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](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto: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 .....   | 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](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)

GA-FO-02



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**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 mayo 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.

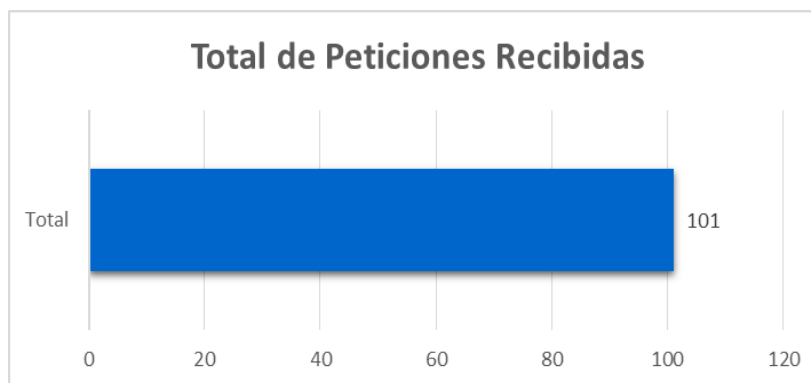
Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)



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

## 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 mayo de 2019.



En el mes de mayo de 2019 se recibieron un total de ciento una (101) 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

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 mayo de 2019:

| Punto de atención | Peticiones por canal presencial | Peticiones por canal telefónico | Total peticiones verbales | Temas más reiterados  |
|-------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------|---|
| Sede Central      | 43                              | 16                              | 59                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de información sobre orientación socio-jurídica y atención psicológica.</li> <li>• Solicitud de información con fines académicos sobre los programas que desarrolla la entidad.</li> </ul> |
| <b>Total</b>      | <b>43</b>                       | <b>16</b>                       | <b>59</b>                 |   |

### 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         | 43         | 43%         |
| Web            | 32         | 32%         |
| Escrito        | 12         | 12%         |
| Buzón          | 11         | 11%         |
| Presencial     | 2          | 2%          |
| Redes Sociales | 1          | 1%          |
| <b>Total</b>   | <b>101</b> | <b>100%</b> |

Del total de ciento una (101) peticiones recibidas en el mes de mayo de 2019, cuarenta y tres (43) peticiones ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 42,6% 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 31,7% y 11,9% respectivamente.

#### 4. Tipo de Peticiones

| Tipología                                 | Peticiones | Porcentaje  |
|---|------------|-------------|
| Derecho de Petición de Interés Particular | 41         | 41%         |
| Solicitud de Acceso a la Información      | 26         | 26%         |
| Felicitación                              | 10         | 10%         |
| Queja                                     | 7          | 7%          |
| Solicitud de Copia                        | 6          | 6%          |
| Reclamo                                   | 6          | 6%          |
| Derecho de Petición de Interés General    | 4          | 4%          |
| Sugerencia                                | 1          | 1%          |
| <b>Total</b>                              | <b>101</b> | <b>100%</b> |

Del total de ciento una (101) peticiones recibidas en el mes de mayo de 2019, cuarenta y un (41) peticiones corresponden a la tipología de Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 40,6% 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, seguida por la tipología de Solicitud de Acceso a la Información, la cual representa el 25,7% del total de peticiones registradas en el Sistema, y la tipología Felicitationes, la cual representa el 9,9%.

#### 5. Peticiones por Subtemas

| Subtema  | Total     | Porcentaje  |
|--|-----------|-------------|
| Cursos brindados en Casas de Igualdad                                | 24        | 28%         |
| Datos estadísticos poblacional diversidad territorialidad y derechos | 16        | 18%         |
| Atención en violencias y Casas Refugio                               | 14        | 16%         |
| atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia integral        | 13        | 15%         |
| Información básica de la entidad y puntos de atención                | 7         | 8%          |
| <b>Total 5 Subtemas</b>  | <b>74</b> | <b>85%</b>  |
| Otros Subtemas   | 13        | 15%         |
| <b>Total</b>   | <b>87</b> | <b>100%</b> |

En el mes de mayo de 2019, el subtema más representativo fue el de Cursos brindados en Casas de Igualdad, con veinticuatro (24) peticiones que corresponde al 27.6% del total de ochenta y siete (87) peticiones solucionadas por la Secretaría Distrital de la Mujer 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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

## 6. Traslados por Competencia

| Entidad                            | Total     | Porcentaje  |
|------------------------------------|-----------|-------------|
| Secretaría de Seguridad            | 4         | 33%         |
| Entidad Nacional                   | 3         | 25%         |
| Secretaría de Salud                | 2         | 17%         |
| Secretaría de Gobierno             | 2         | 17%         |
| Secretaría de Desarrollo Económico | 1         | 8%          |
| <b>Total de Traslados</b>          | <b>12</b> | <b>100%</b> |

Durante el mes de mayo de 2019, se realizaron un total de doce (12) 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 |
|--------------|----------------------|---------------------|------------|
| Mayo         | 101                  | 62                  | 61%        |
| Mes anterior | 26                   | 26                  | 100%       |

Del total de ciento una (101) peticiones recibidas en el mes de mayo de 2019, se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias de la Secretaria Distrital de la Mujer a sesenta y dos (62) peticiones, que representan el 61,4% 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 treinta y nueve (39) 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 veintiséis (26) requerimientos pendientes de periodos anteriores, en el mes de mayo de 2019 fueron cerrados veintiséis (26), los cuales representan el 100% del total de requerimientos pendientes registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

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

## 8. Tiempo Promedio de Respuesta

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas en el mes de mayo de 2019 ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue de ocho (8) días, y diecisiete (17) horas.

| Tipología                                 | Términos Legales Ley 1755 Art. 14 | Promedio   |
|---|-----------------------------------|------------|
| Consulta                                  | 30                                | -          |
| Derecho de Petición de Interés General    | 15                                | 9,7        |
| Derecho de Petición de Interés Particular | 15                                | 11,3       |
| Felicitación                              | 15                                | 8,0        |
| Queja                                     | 15                                | 10,8       |
| Reclamo                                   | 15                                | 11,7       |
| Solicitud de Acceso a la Información      | 10                                | 7,3        |
| Solicitud de Copia                        | 10                                | 6,0        |
| Sugerencia                                | 15                                | 5,0        |
| Denuncia por Actos de Corrupción          | 15                                | -          |
| <b>Promedio Total</b>                     |                                   | <b>8,7</b> |

En el mes de mayo 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 violencia contra las mujeres y acceso a la Justicia, con un total de veintitrés (23) requerimientos, los cuales representan el 23% 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, con veintiún (21) requerimientos, que representan el 21% del total de las peticiones registradas en el Sistema y la Dirección de Derechos y Diseño de Políticas, con nueve (9) requerimientos, que representan el 9% 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.

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

Código Postal 111071

PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto: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

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:

| Dependencia                         | Peticiones | Porcentaje  |
|-------------------------------------|------------|-------------|
| Dir. Eliminación de Violencias      | 23         | 23%         |
| Dir. Territorialización de Derechos | 21         | 21%         |
| Dir. Derechos y Diseño de Políticas | 9          | 9%          |
| Dir. Talento Humano                 | 8          | 8%          |
| Sub. Fortalecimiento de Capacidades | 8          | 8%          |
| Sub. Gestión Corporativa            | 8          | 8%          |
| Dir. Gestión del Conocimiento       | 7          | 7%          |
| Dir. Enfoque Diferencial            | 5          | 5%          |
| Sub. Políticas de Igualdad          | 4          | 4%          |
| Dir. Administrativa y Financiera    | 3          | 3%          |
| Of. Asesora Jurídica                | 3          | 3%          |
| Despacho                            | 1          | 1%          |
| Dir. Contratación                   | 1          | 1%          |
| <b>Total</b>                        | <b>101</b> | <b>100%</b> |

## 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 |
|---------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------|--------------------|
| 1010132019    | 2-2019-002179            | Dir. Administrativa y Financiera    | 1-2019-002084      | Cumple             |
| 1099452019    | 2-2019-002339            | Dir. Eliminación de Violencias      | 1-2019-002404      | Cumple             |
| 1135422019    | 2-2019-002422            | Dir. Territorialización de Derechos | 1-2019-002378      | Cumple             |

## Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de mayo de 2019 la Secretaría Distrital de la Mujer no recibió peticiones con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

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



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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

## 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 demás Dependencias de la Secretaría.
- 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 Royá 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](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)



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