



SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Informe de Seguimiento de PQRS Noviembre 2019

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., diciembre de 2019



**Informe de Seguimiento de PQRS -
Noviembre 2019**
Diciembre 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



Tabla de contenido

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



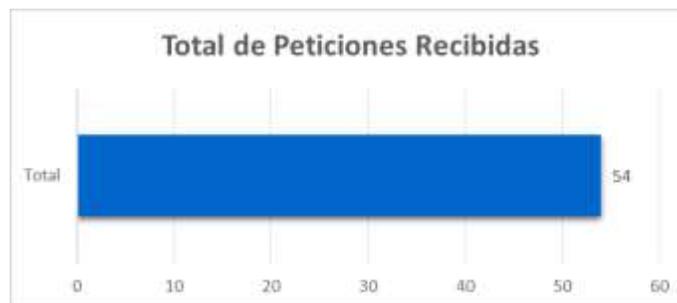
Introducción

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 noviembre 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.

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 noviembre de 2019.



En el mes de noviembre de 2019 se recibieron un total de cincuenta y cuatro (54) 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 noviembre de 2019:

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	21	0	21	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de información sobre orientación socio-jurídica. Solicitud de información sobre los servicios generales que presta la entidad.
Total	21	0	21	

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	36	67%
Buzón	11	20%
Web	7	13%
Total	54	100%

Del total de cincuenta y cuatro (54) peticiones recibidas en el mes de noviembre de 2019, treinta y seis (36) ingresaron por el correo electrónico siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 66,7% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, seguido por el buzón y canal web, con una participación representada en el 20,3% y 13,0% respectivamente.

4. Tipo de Peticiones

Del total de cincuenta y cuatro (54) peticiones recibidas en el mes de noviembre de 2019, diecisiete (17) peticiones corresponden a la tipología de Solicitud de Copia, representando el 31,5% 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 las tipologías Derecho de Petición de Interés Particular y Solicitud de Acceso a la Información, las cuales representan el 25,9% y 22,2% respectivamente del total de peticiones registradas en el Sistema.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
Solicitud de Copia	17	31%
Derecho de Petición de Interés Particular	14	26%
Solicitud de Acceso a la Información	12	22%
Sugerencia	4	7%
Queja	3	6%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	2%
Derecho de Petición de Interés General	1	2%
Felicitación	1	2%
Reclamo	1	2%
Total	54	100%

5. Peticiones por Subtemas

En el mes de noviembre de 2019, el subtema más representativo fue el de Atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia integral, con veintinueve (29) peticiones que corresponde al 41,4% del total de setenta (70) peticiones solucionadas por la Secretaría Distrital de la Mujer en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, las cuales fueron recibidas en el periodo actual y periodos anteriores; 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.

Subtema	Total	Porcentaje
Atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia integral	29	41%
Datos estadísticos poblacional diversidad territorialidad y derechos	14	20%
Cursos brindados en casas de igualdad	9	13%
Administración talento humano o contratación	6	9%
Traslado a entidades distritales	5	7%
Total 5 Subtemas	63	90%
Otros Subtemas	7	10%
Total	70	100%

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de noviembre de 2019, se realizaron un total de cinco (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.

Entidad	Total	Porcentaje
IDPAC	1	20%
Secretaria de Desarrollo Económico	1	20%
Transmilenio	1	20%
Secretaria de Integración Social	1	20%
Policía Metropolitana	1	20%
Total de Traslados	5	100%

7. Seguimiento

Periodo	Peticiones cerradas
Noviembre	32
Mes anterior	38
Total	70

Durante el mes de noviembre de 2019, se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias de la Secretaria Distrital de la Mujer, dentro de los términos estipulados por la ley, a setenta (70) peticiones recibidas a través de los distintos canales de atención en la Secretaria Distrital de la Mujer y por traslado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, de las cuales treinta y dos (32) peticiones fueron recibidas en el periodo actual y treinta y ocho (38) fueron requerimientos pendientes de periodos anteriores.

8. Tiempo Promedio de Respuesta

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas en el mes de noviembre de 2019 ante la Secretaria Distrital de la Mujer fue de siete (7) días, y trece (13) horas.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 Art. 14	Promedio
Consulta	30	-
Derecho de Petición de Interés General	15	1
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,2
Felicitación	15	-
Queja	15	11,3
Reclamo	15	10
Solicitud de Acceso a la Información	10	7,2
Solicitud de Copia	10	6,6
Sugerencia	15	-
Denuncia por Actos de Corrupción	15	-
Promedio Total		7,6

En el mes de noviembre de 2019 todos los tiempos promedio de respuesta se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos estipulados por la ley. Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, equipo 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
Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	14	15	29	41%
Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres	3	9	12	17%
Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	3	5	8	11%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	5	3	8	11%
Dirección de Talento Humano	2	2	4	6%
Dirección de Contratación	1	1	2	3%
Dirección de Gestión del Conocimiento	0	2	2	3%
Oficina Asesora Jurídica	1	0	1	1%
Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1	0	1	1%
Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1	0	1	1%
Dirección de Enfoque Diferencial	0	1	1	1%
Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	1	0	1	1%
Total	32	38	70	100%

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de noviembre de 2019 es la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de veintinueve (29) requerimientos, los cuales representan el 41% del total de las peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha. La segunda dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres, con un total de doce (12) requerimientos, los cuales representan el 17% del total de las peticiones registradas en el Sistema, y la tercera fue la Dirección de Derechos y Diseño de Política, la cual respondió ocho (8) requerimientos, que representan el 11% del total de las peticiones registradas en el Sistema. Es importante resaltar que 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.

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 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía 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
2664002019	2-2019-005758	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-005843	Cumple
2716622019	2-2019-005884	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-005995	Cumple
2788472019	2-2019-006048	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2019-006048	Cumple

Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de noviembre de 2019 la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía 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 remitida por medio de un correo electrónico anónimo, y se determinó que esta petición era competencia de la Dirección de Territorialización de Derechos de la Secretaría Distrital de la Mujer, por lo cual se asignó a la esta dependencia.

Radicado SDQS	Fecha de Radicado	Dependencia	Trámite
2849962019	28/11/2019	Dirección de Territorialización de Derechos	Se asignó el día 29 de noviembre de 2019 a la Dirección de Territorialización de Derechos debido a que, luego del análisis por parte de la entidad, se determinó que era competencia de esta dependencia dar respuesta a la misma. La petición se encuentra en trámite de respuesta, la cual se dará en el transcurso del mes de diciembre.

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 realizan sensibilizaciones en las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de la Mujer para dar cumplimiento a los términos de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía establecidos por la ley y así lograr una mejora en el servicio. La Secretaría 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 diseñó e implementó una estrategia de articulación del proceso de Atención a la Ciudadanía con las demás Dependencias de la Secretaría, en la cual se desarrollaron sensibilizaciones sobre la Política Pública Distrital de Atención a la Ciudadanía y el Manual de Atención a la Ciudadanía.
- La Secretaría Distrital de la Mujer, mediante la Subsecretaría de Gestión Corporativa, estableció y desarrolló una estrategia de implementación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha 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 Subsecretaría de Gestión Corporativa.