



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Informe de Seguimiento de PQRS Octubre 2020

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., noviembre de 2020

Informe de Seguimiento de PQRS
Octubre 2020
noviembre de 2020 - Bogotá D.C., Colombia

- En cumplimiento de la normatividad:**
- Artículo 54 de la 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 fin de erradicar la corrupción administrativa."
 - Literal h del artículo 11 de la 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."
 - Artículo 9 del Decreto 2232 de 1995, Presidencia de la República de 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."
 - Artículo 52 del 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."
 - Literal n del artículo 16 del 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".
 - Circular 007 de 2019, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, "Actualización del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas."

Dependencia: Subsecretaría de Gestión Corporativa

Subsecretaria de Gestión Corporativa: Dalia Inés Olarte Martínez

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

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. Peticiones Cerradas del Periodo	8
8. Tiempo Promedio de Respuesta.....	9
9. Requerimientos por Dependencia	10
10. Respuestas de Fondo	11
11. Denuncias por Actos de Corrupción.....	11
Conclusiones.....	12

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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 n) 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: n) 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 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, gestionados durante el mes de octubre de 2020, con el fin de analizar el comportamiento de las áreas frente a las peticiones ciudadanas; las cuales se reciben, clasifican y se asignan a la dependencia correspondiente, para que sean atendidas de conformidad con los términos de ley y de esta manera brindar una atención integral a la ciudadanía.

¹ Ley 1474 de 2011: http://www.secretariassenado.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° 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. Total de Peticiones Recibidas

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar 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 octubre de 2020.



En el mes de octubre de 2020 se recibieron un total de 158 peticiones a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, y fueron registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - 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, 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.

Teniendo en cuenta el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, el cual fue publicado para su adopción mediante la Circular 007 de 2018 por parte de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, actualizado mediante la Circular 007 de 2019 y, que la atención que se presta por medio de los canales presencial y telefónico en la mayoría de los casos es de respuesta inmediata, dado que se relacionan con información básica de la entidad, las peticiones verbales no se registran en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Caso contrario sucede con aquellas peticiones que no hayan sido resueltas de forma inmediata a la (el) solicitante, las cuales deben ser registradas y radicadas en el

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



Sistema. Sin embargo, las peticiones verbales se registran en una base propia para evidenciar la prestación de este servicio.

Es importante mencionar que, la Secretaría Distrital de la Mujer reanudó a partir del 7 de octubre de 2020 la atención al público en la modalidad presencial, luego de haberla suspendido de manera transitoria, de acuerdo con las disposiciones impartidas desde la Presidencia de la República y la Alcaldía Mayor de Bogotá, en atención a la declaratoria de emergencia por el COVID-19.

A continuación, se relacionan las peticiones verbales que recibió la Entidad durante el mes de octubre de 2020:

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	2	85	87	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información sobre cómo acceder a los servicios de orientación socio-jurídica. • Solicitud de información sobre las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres - CIOM.
Total	2	85	87	

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:

Canal	Peticiones	Porcentaje
E-mail	131	82,9%
Web	26	16,5%
Presencial	1	0,6%
Total	158	100%

Del total de 158 peticiones recibidas en el mes de octubre de 2020, 131 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 82,9% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal web, el cual representa el 16,5% del total de peticiones registradas en el Sistema, y el presencial, el cual representa el 0,6% del total de peticiones.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



4. Tipo de Peticiones

Del total de las 158 peticiones recibidas en el mes de octubre de 2020, 94 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 59,5% 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 la Solicitud de Acceso a la Información, la cual representa el 27,8%, del total de peticiones registradas en el Sistema, y la Solicitud de Copia, la cual representa el 5,7%, del total de peticiones.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	94	59,5%
Solicitud de Acceso a la Información	44	27,8%
Solicitud de Copia	9	5,7%
Queja	7	4,4%
Derecho de Petición de Interés General	2	1,3%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	0,6%
Reclamo	1	0,6%
Total	158	100,0%

5. Peticiones por Subtemas

Del total de las 131 peticiones solucionadas en el mes de octubre de 2020 por la Secretaría Distrital de la Mujer en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, el subtema más representativo fue el de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 56 peticiones, las cuales corresponden al 43% de las peticiones solucionadas, esto debido a la misionalidad de la Entidad y la alta demanda por parte de las mujeres con relación a la garantía de sus derechos y lo relacionado con justicia de género.

Subtema	Total	Porcentaje
Atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia integral	56	43%
Administración talento humano o contratación	23	18%
Datos estadísticos poblacional diversidad territorialidad y derechos	16	12%
Información estadística de la entidad	14	11%
Información básica de la entidad y puntos de atención	10	8%
Total 5 Subtemas	119	91%
Otros Subtemas	12	9%
Total	131	100%

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de octubre de 2020, se realizaron un total de 56 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; por tal razón no era competencia de la Secretaría. 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
Secretaría Distrital de Integración Social	13	23,2%
Secretaría Distrital del Hábitat	13	23,2%
Secretaría Distrital de Gobierno	6	10,7%
Secretaría Distrital de Salud	5	8,9%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	3	5,4%
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	3	5,4%
Secretaría Distrital de Educación	3	5,4%
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	2	3,6%
Secretaría Distrital de Seguridad	2	3,6%
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	1	1,8%
Personería de Bogotá	1	1,8%
Instituto para la Economía Social - IPES	1	1,8%
Veeduría Distrital	1	1,8%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	1	1,8%
Secretaría Distrital de Planeación	1	1,8%
Total	56	100,0%

7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
Octubre	35
Mes anterior	96
Total	131

Durante el mes de octubre de 2020, se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de la Mujer, dentro de los términos establecidos por la Ley, a 131 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, 35 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 96 fueron requerimientos pendientes de periodos anteriores.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



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 octubre de 2020, fue de 11 días y 21 horas.

De acuerdo con las disposiciones impartidas desde la Presidencia de la República mediante el Decreto Legislativo 491 de 2020⁴, “*por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*”, para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliaron los términos señalados por la ley así:

- Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Por lo anterior, se observa que, todos los tiempos promedio de respuesta a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos definidos por ley.

Tipología	Términos Legales Decreto 491 Art. 5	Promedio
Consulta	35	-
Derecho de Petición de Interés General	30	20
Derecho de Petición de Interés Particular	30	18,2
Felicitación	30	-
Queja	30	13,5
Reclamo	30	2
Solicitud de Acceso a la Información	20	16
Solicitud de Copia	20	10,3
Sugerencia	30	-
Denuncia por Actos de Corrupción	30	3
Promedio Total		11,9

⁴ Decreto 491 de 2020: <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Decreto-491-28-marzo-2020.pdf>

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



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
Dirección de Territorialización de Derechos	4	39	43	32,8%
Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	16	5	21	16,0%
Dirección de Talento Humano	2	13	15	11,5%
Dirección de Eliminación de las Violencias	2	8	10	7,6%
Dirección de Gestión del Conocimiento	3	6	9	6,9%
Atención a la Ciudadanía	5	3	8	6,1%
Dirección de Enfoque Diferencial	0	7	7	5,3%
Control Interno Disciplinario	2	4	6	4,6%
Dirección de Derechos y Diseño de Política	1	4	5	3,8%
Subsecretaría de Políticas de Igualdad	0	3	3	2,3%
Comunicación Estratégica	0	2	2	1,5%
Dirección de Contratación	0	2	2	1,5%
Total General	35	96	131	100,0%

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de octubre de 2020 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 43 requerimientos, los cuales representan el 32,8% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, con un total de 21 requerimientos, los cuales representan el 16% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Bogotá Te Escucha. La tercera dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Dirección de Talento Humano con un total de 15 requerimientos, los cuales representan el 11,5% del total de las peticiones solucionadas.

Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, da respuesta a las peticiones en temas generales del funcionamiento de la entidad, solicita ampliación 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.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



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, 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
1859992020	2-2020-005062	Control Interno Disciplinario	1-2020-005968	Cumple
2029372020	2-2020-005416	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-006443	Cumple
2174922020	2-2020-005514	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-006258	Cumple
2181972020	2-2020-004822	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-006205	Cumple
2183072020	2-2020-004792	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-006204	Cumple
2188192020	2-2020-005531	Control Interno Disciplinario	1-2020-006519	Cumple
2195602020	2-2020-004797	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-006192	Cumple
2196102020	2-2020-004802	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-006223	Cumple
2263262020	2-2020-005518	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	1-2020-006493	Cumple
2264422020	2-2020-004955	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-006346	Cumple
2276962020	2-2020-004958	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-006419	Cumple
2296202020	2-2020-005008	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-006487	Cumple
2299362020	2-2020-005720	Atención a la Ciudadanía	1-2020-006592	Cumple
2319632020	2-2020-005532	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-006682	Cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de octubre de 2020 se registró 1 petición con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, la cual fue dirigida a la Secretaría Distrital de la Mujer. El Sistema automáticamente asigna estas peticiones al proceso de Control Interno Disciplinario.

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

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



Radicado SDQS	Fecha de Radicado	Dependencia	Trámite
2821302020	14/10/2020	Subsecretaría de Gestión Corporativa - Control Interno Disciplinario	Se registró la petición de forma anónima por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Luego del análisis por parte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Control Interno Disciplinario, la petición se asignó al mismo proceso, el cual está elaborando la respuesta.

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.
- La Secretaría Distrital de la Mujer reanudó a partir del 7 de octubre de 2020 la atención al público en la modalidad presencial, luego de haberla suspendido de manera transitoria, de acuerdo con las disposiciones impartidas desde la Presidencia de la República y la Alcaldía Mayor de Bogotá, en atención a la declaratoria de emergencia por el COVID-19.
- Durante el mes de octubre de 2020, aumentó el número de traslados por no competencia a un total de 56, ya que las peticionarias(os) requerían un servicio ajeno a la misionalidad de la entidad (generalmente relacionado con la emergencia sanitaria por el COVID-19) y por tal razón no era competencia de la Secretaría.

Proyectó: Angie Tatiana Bernal Suarez Profesional Universitario - Subsecretaría de Gestión Corporativa
Revisó y Aprobó: Dalia Inés Olarte Martínez Subsecretaria de Gestión Corporativa

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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

