



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**



Informe de Seguimiento de PQRS

Julio 2021

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., agosto de
2021

Informe de seguimiento de PQRS**Julio 2021**

Agosto de 2021 - 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 003 de 2020, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, "Socialización 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

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 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



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	8
6. Traslados por Competencia.....	8
7. Peticiones Cerradas del Periodo.....	9
8. Tiempo Promedio de Respuesta.....	10
9. Requerimientos por Dependencia	11
10. Respuestas de Fondo	12
11. Denuncias por Actos de Corrupción.....	13
Conclusiones	14

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 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

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 julio de 2021, 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

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76

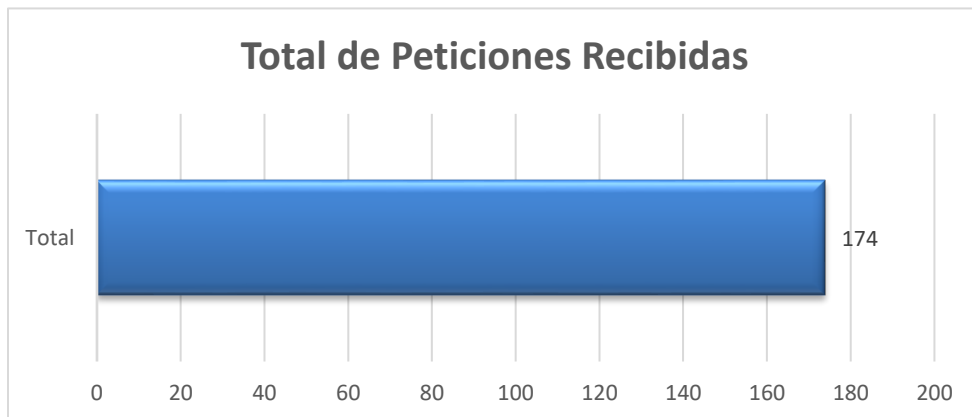
Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

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 julio de 2021.



En el mes de julio de 2021 se recibieron un total de 174 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

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 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



Mayor de Bogotá D.C. - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, actualizado mediante la Circular 003 de 2020 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 Sistema. Sin embargo, las peticiones verbales se registran en una base propia para evidenciar la prestación de este servicio.

A continuación, se relacionan las peticiones verbales que recibió la Entidad durante el mes de julio de 2021:

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	24	110	134	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. • Solicitud de información para acceder a cursos virtuales de la SDM
Total	24	110	134	

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 la ciudadanía presente sus peticiones:

Canal	Peticiones	Porcentaje
E-mail	117	67,2%
Escrito	32	18,4%
Web	17	9,8%
Presencial	4	2,3%
Buzón	3	1,7%
Teléfono	1	0,6%
Total	174	100,0%

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 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

Del total de 174 peticiones recibidas en el mes de julio de 2021, 117 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 67,2% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal escrito, el cual representa el 18,4% del total de peticiones registradas en el Sistema, el canal web (Sistema Bogotá Te Escucha), representa el 9,8%, el canal presencial representa el 2,3%, buzón representa el 1,7% y telefónico 0,6% del total de las peticiones registradas en el Sistema.

4. Tipo de peticiones

Del total de las 174 peticiones recibidas en el mes de julio de 2021, 119 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 68,4% 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 15,5% del total de peticiones registradas en el Sistema, y la Solicitud de Copia, la cual representa el 8,0%, del total de peticiones.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	119	68,4%
Solicitud de Acceso a la Información	27	15,5%
Solicitud de Copia	14	8,0%
Sugerencia	6	3,4%
Derecho de Petición de Interés General	4	2,3%
Reclamo	3	1,7%
Felicitación	1	0,6%
Total	174	100,0%

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 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

5. Peticiones por Subtemas

Del total de las 191 peticiones solucionadas en el mes de julio de 2021 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 72 peticiones, las cuales corresponden al 38%, 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	72	38%
Atención en Violencias y Casas Refugio	24	13%
Implementación de Políticas	22	12%
Cursos de Formación Integral	16	8%
Administración Talento Humano	15	8%
Total 5 Subtemas	149	78%
Otros Subtemas	42	22%
Total	191	100%

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de julio de 2021, se realizaron un total de 54 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.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 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

Entidad	Total	Porcentaje
Secretaría Distrital de Integración Social	20	37,0%
Secretaría Distrital de Salud	9	16,7%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	7	13,0%
Secretaría Distrital de Gobierno	4	7,4%
Secretaría Distrital del Hábitat	2	3,7%
Secretaría Distrital de Planeación	2	3,7%
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	2	3,7%
Departamento Administrativo de La Defensoría Del Espacio Público	2	3,7%
Secretaría Distrital de Ambiente	1	1,9%
Secretaría de Educación del Distrito	1	1,9%
Secretaría Distrital de Hacienda	1	1,9%
Veeduría Distrital	1	1,9%
Instituto Distrital de La Participación y Acción Comunal IDPAC	1	1,9%
Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC	1	1,9%
Total	54	100,0%

7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
Julio	38
Mes anterior	153
Total	191

Durante el mes de julio de 2021, 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 191 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, 38 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 153 fueron requerimientos pendientes del periodo anterior.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 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 julio de 2021, fue de 18,6 días.

Tipología	Términos Legales Decreto 491 Art. 5	Promedio
Consulta	35	27,0
Derecho de Petición de Interés General	30	25,4
Derecho de Petición de Interés Particular	30	19,3
Felicitación	30	21,0
Queja	30	16,5
Reclamo	30	16,0
Solicitud de Acceso a la Información	20	14,3
Solicitud de Copia	20	16,1
Denuncia por Actos de Corrupción	30	12,0
Sugerencia	30	17,3
Promedio Total		18,6

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.

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

- 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 tiempos definidor por ley.

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	14	60	74	38,7%
Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	5	40	45	23,6%
Dirección de Talento Humano	3	14	17	8,9%
Dirección de Gestión del Conocimiento	3	7	10	5,2%
Dirección de Enfoque Diferencial	3	7	10	5,2%
Atención a la Ciudadanía	6	2	8	4,2%
Subsecretaria de Políticas de Igualdad	0	7	7	3,7%
Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	2	5	7	3,7%
Dirección de Derechos y Diseño de Política	2	3	5	2,6%
Oficina Asesora Jurídica	0	3	3	1,6%
Control Interno Disciplinario	0	3	3	1,6%
Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	0	1	1	0,5%
Oficina Asesora de Planeación	0	1	1	0,5%
Total general	38	153	191	100,0%

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 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

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de julio de 2021 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 74 requerimientos, los cuales representan el 38,7% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia con un total de 45 requerimientos, los cuales representan el 23,6% 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 17 requerimientos, los cuales representan el 8,9% 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.

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
2064852021	2-2021-005466	Dirección de Talento Humano	1-2021-006053	Cumple
2065612021	2-2021-005470	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2021-005809	Cumple
2066262021	2-2021-005474	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-005763	Cumple
2067432021	2-2021-005476	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-005887	Cumple
2069072021	2-2021-005477	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-006196	Cumple
2069552021	2-2021-005478	Dirección de Talento Humano	1-2021-006360	Cumple
2084592021	2-2021-005506	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-006080	Cumple
2084912021	2-2021-005508	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-005901	Cumple
2085092021	2-2021-005510	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-006211	Cumple
2087692021	2-2021-005523	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-005943	Cumple
2090502021	2-2021-005539	Atención a la Ciudadanía	1-2021-005674	Cumple
2104072021	2-2021-005551	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2021-005907	Cumple
2104282021	2-2021-005552	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-006350	Cumple
2105232021	2-2021-005554	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-005890	Cumple
2107782021	2-2021-005555	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a La Justicia	1-2021-006350	Cumple
2108202021	2-2021-005547	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2021-006276	Cumple
2114222021	2-2021-005603	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2021-006117	Cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de julio de 2021 la Secretaría Distrital de la Mujer no recibió peticiones con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha a la Secretaría Distrital de la Mujer.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 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



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.
- Durante el mes de julio de 2021 se incrementó el número de traslados por no competencia, en los que las peticionarias(os) requerían un servicio ajeno a la misionalidad de la entidad y por tal razón no era competencia de la Secretaría

Proyectó: Leidy Briyith Alvarez Yate 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.º 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