ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ Secretaría de la Mujer

Informe de Gestión de PQRS
Junio 2022

Subsecretaría de Gestión Corporativa

Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Julio

2022

Tabla de contenido

Introducción 3
1. Peticiones Recibidas 4
2. Orientaciones Verbales 4
3. Canales de Atención 5
4. Tipo de peticiones 6
5. Peticiones por Subtemas 6
6. Traslados por Competencia 7
7. Peticiones Cerradas del Periodo 8
8. Tiempo Promedio de Respuesta 9
9. Requerimientos por Dependencia 9
10. Respuestas de Fondo 10
11. Denuncias por Actos de Corrupción 12
12. Solicitudes de Acceso a la Información Pública 12
Conclusiones 12
Recomendaciones 13

Introducción

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011[1], 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 2015[2], 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 m) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013[3] de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que establece: *"Son funciones de la Subsecretaría de Gestión Corporativa: m) 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 expectativas y necesidades de la ciudadanía.

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 junio de 2022, los cuales se reciben, clasifican y se asignan a las dependencias correspondientes, para que sean atendidas de conformidad con los términos de ley y de esta manera brindar una atención con los criterios de calidad establecidos por las políticas de atención a la ciudadanía.

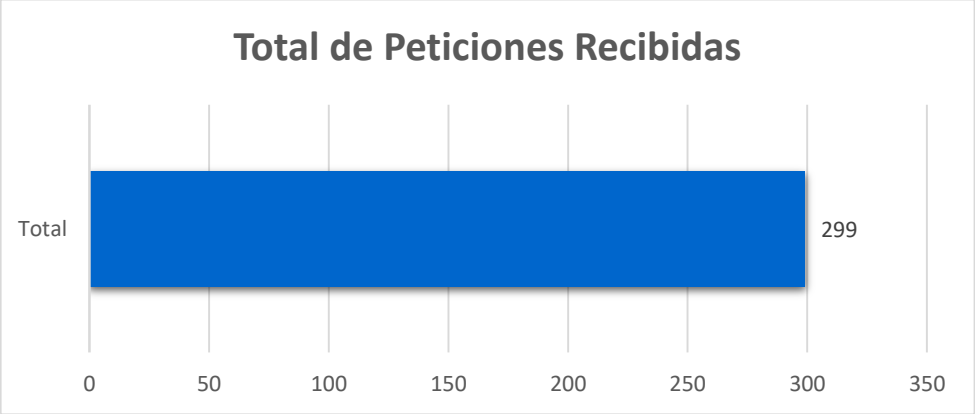
---

[1] Ley 1474 de 2011: http://www.secretariasenado.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

1. Peticiones Recibidas

A continuación, se relaciona el registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que recibió la Entidad durante el mes de junio de 2022.



Como se aprecia en la gráfica, se recibieron 299 peticiones a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, las cuales fueron registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

2. Orientaciones Verbales

Tal como lo establece el manual de gestión de peticiones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, adoptado por esta entidad, cuando se presenta una solicitud de carácter verbal por medio de los canales presencial y telefónico, éste será resuelto en el primer nivel de servicio (primer nivel de relacionamiento con la ciudadanía), con el fin 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, sin que sea necesario registrarlas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. A continuación, se presenta el total de orientaciones del mes de junio:

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	26	38	64	• Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. • Información sobre cursos de certificación para madres cuidadoras e información de SIDICU. •Información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento. •Información sobre cursos virtuales de formación.
Total	**26**	**38**	**64**	

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	263	88,0%
Web	16	5,4%
Escrito	12	4,0%
Buzón	7	2,3%
Teléfono	1	0,3%
Total	**299**	**100,0%**

De las 299 peticiones recibidas en el mes de junio de 2022, 263 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 88,0% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por los canales web (Sistema

Bogotá Te Escucha) con un 5,4% de participación, escrito con un 4,0%, buzón con el 2,3% y el telefónico con un 0,3% del total.

4. Tipo de peticiones

De las 299 peticiones recibidas en el mes de junio de 2022, 269 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 90,0% 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 Solicitud de Acceso a la Información con 4,3% y el Reclamo, con un 1,7% del total presentado.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	269	90,0%
Solicitud de Acceso a la Información	13	4,3%
Reclamo	5	1,7%
Felicitación	4	1,3%
Consulta	3	1,0%
Derecho de Petición de Interés General	2	0,7%
Queja	2	0,7%
Solicitud de Copia	1	0,3%
Total	**299**	**100,0%**

5. Peticiones por Subtemas

En el mes analizado se solucionaron 455 peticiones frente a las cuales el subtema más representativo fue el de Atención Psicológica y/o Jurídica, Litigio y Justicia Integral con 205 peticiones, las cuales corresponden al 45% del total mencionado, que tiene bastante relación con la misionalidad de la Entidad y la alta demanda por parte de las mujeres en atención a la garantía de sus derechos y lo relacionado con justicia de género. El subtema que le sigue, con un 20% de participación, es el de Implementación de Políticas, en tercer lugar, está el subtema Sistema Distrital del Cuidado, el cual representa el 13%, seguido por el de Atención en Violencias y Casas Refugio el cual representa el 8% y finalmente el de Administración de Talento Humano con un 4%.

Subtema	Total	Porcentaje
Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral	205	45%
Implementación de Políticas	89	20%
Sistema Distrital del Cuidado	60	13%
Atención en Violencias y Casas Refugio	35	8%
Administración de Talento Humano	17	4%
Total 5 Subtemas	406	89%
Otros Subtemas	49	11%
Total	**455**	**100%**

En otros subtemas, con el 11% del total, se agrupan asuntos administrativos y legales relacionados con contratación e información general de la entidad y puntos de atención, traslado a entidades distritales, el incumplimiento de los deberes el abuso de los derechos, la extralimitación de las funciones, asuntos jurídicos y legales, y otros asuntos misionales como lo son cursos de formación integral, solicitudes de enfoque diferencial, línea purpura, datos estadísticos poblacional diversidad territorialidad y derechos, atención integral - actividades sexuales pagadas e información estadística de la Entidad.

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de junio de 2022, se realizaron 77 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. 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
Secretaria Distrital de Integración Social	20	26,0%
Secretaría Distrital de Salud	9	11,7%
Secretaria de Educación del Distrito	8	10,4%
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	6	7,8%
Secretaria Distrital de Desarrollo Económico	5	6,5%
Secretaría de Cultura, Recreación y	3	3,9%

Deporte		
Transmilenio S.A.	3	3,9%
Secretaría Distrital del Hábitat	3	3,9%
Secretaría Distrital de Planeación	3	3,9%
Secretaria Distrital de Movilidad	3	3,9%
Secretaria Distrital de Gobierno	2	2,6%
Secretaría Distrital Del Ambiente	2	2,6%
Jardín botánico de Bogotá	1	1,3%
Fundación Gilberto Álzate Avendaño	1	1,3%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá	1	1,3%
Personería de Bogotá, D.C.	1	1,3%
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	1	1,3%
Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá	1	1,3%
Orquesta Filarmónica de Bogotá	1	1,3%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte	1	1,3%
Secretaria Distrital de Hacienda	1	1,3%
Departamento Administrativo de La Defensoría Del Espacio Público	1	1,3%
Total	**77**	**100,0%**

7. Peticiones Cerradas del Periodo

Período	Peticiones cerradas
junio	176
Mes anterior	279
Total	**455**

Durante el mes de junio de 2022, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley, a 455 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, 176 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 279 fueron requerimientos pendientes del periodo anterior.

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 junio de 2022, fue de 14,11 días.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Consulta	30	20,0
Derecho de Petición de Interés General	15	13
Derecho de Petición de Interés Particular	15	14,2
Felicitación	15	15,7
Solicitud de Acceso a la Información	10	9,4
Sugerencia	15	15,5
Reclamo	15	13,0
Queja	15	6,5
Promedio Total		**14,11**

Por lo anterior, se observa que el tiempo promedio de respuesta a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer se encuentra por debajo de los tiempos anteriormente indicados.

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	64	87	151	33,2%
Subsecretaria de Políticas de Igualdad	17	61	78	17,1%
Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	16	58	74	16,3%

Dirección del Sistema de Cuidado	49	10	59	13,0%
Dirección de Talento Humano	2	20	22	4,8%
Dirección de Enfoque Diferencial	3	9	12	2,6%
Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	7	5	12	2,6%
Dirección de Gestión del Conocimiento	5	7	12	2,6%
Atención a la Ciudadanía	6	3	9	2,0%
Dirección de Contratación	1	5	6	1,3%
Dirección de Derechos y Diseño de Política	1	4	5	1,1%
Oficina Asesora de Planeación	0	4	4	0,9%
Oficina Asesora Jurídica	2	2	4	0,9%
Comunicación Estratégica	0	3	3	0,7%
Control Disciplinario Interno	1	1	2	0,4%
Despacho	1	0	1	0,2%
Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	1	0	1	0,2%
Total general	**176**	**279**	**455**	**100,0%**

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de junio de 2022 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 151 requerimientos, los cuales representan el 33,2% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por la Subsecretaria de Políticas de Igualdad con un total de 78 requerimientos (17,1)% y la Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia con un total de 74 requerimientos (16,3 %) del total.

Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, en un primer y segundo nivel de atención, 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, liberando a las áreas misionales de esta labor y generando oportunidad en las respuestas.

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, con el siguiente resultado:

Radicado SDQS	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Respuesta de Fondo
2288982022	2-2022-006176	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-006467	Si cumple
2287512022	2-2022-006173	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-006470	Si cumple
2285192022	2-2022-006244	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-006583	Si cumple
2240092022	2-2022-006021	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-006763	Si cumple
2239972022	2-2022-006004	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-006090	Si cumple
2227132022	2-2022-005973	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-006371	Si cumple
2223392022	2-2022-005969	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-006603	Si cumple
2211852022	2-2022-005868	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-006332	Si cumple
2209872022	2-2022-005891	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-006113	Si cumple
2202562022	2-2022-005837	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-006708	Si cumple
2202032022	2-2022-005828	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-005995	Si cumple
2189142022	2-2022-005840	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-006226	Si cumple
2146682022	2-2022-005680	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-006210	Si cumple
2134762022	2-2022-005576	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-005938	Si cumple
2133532022	2-2022-005642	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-006259	Si cumple
2126862022	2-2022-005610	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-005926	Si cumple
2124172022	2-2022-005597	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-006083	Si cumple
2374242022	2-2022-006518	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2022-006754	Si cumple
2320762022	2-2022-006290	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2022-006672	Si cumple
2307472022	2-2022-006236	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2022-006303	Si cumple
2297152022	2-2022-006170	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2022-006237	Si cumple
2260622022	2-2022-006041	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2022-006706	Si cumple
2254302022	2-2022-006073	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2022-006236	Si cumple
2235762022	2-2022-006015	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2022-006058	Si cumple
2262212022	2-2022-006071	Oficina Asesora Jurídica	1-2022-006255	Si cumple
2206102022	2-2022-005872	Oficina Asesora Jurídica	1-2022-006687	Si cumple
2416612022	2-2022-006616	Dirección del Sistema de Cuidado	1-2022-006748	Si cumple
2381262022	2-2022-006529	Dirección del Sistema de Cuidado	1-2022-006767	Si cumple
2365972022	2-2022-006411	Dirección del Sistema de Cuidado	1-2022-006601	Si cumple
2361472022	2-2022-006380	Dirección del Sistema de Cuidado	1-2022-006599	Si cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de junio de 2022 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.

12. Solicitudes de Acceso a la Información Pública

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, que establece que "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, respecto de las solicitudes de acceso a información pública en el mes de junio de 2022 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió las siguientes peticiones con tipología "Solicitud de acceso a la información".

N° de solicitudes recibidas	N° de solicitudes respondidas	N° solicitudes trasladadas a otra institución	Tiempos de respuesta promedio	N° de solicitudes negadas
13	9	0	9,4	0

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.

- El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue de 14,11 días, por debajo de los términos establecidos en la ley, lo cual permite evidenciar un seguimiento eficiente en la gestión de PQRS.

- En el mes analizado disminuyó el número de peticiones registradas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer al presentarse 299 peticiones frente a 312 del mes anterior. De otra parte, disminuyó el número de orientaciones verbales registradas a través de los canales presenciales y telefónicos, al pasar de 93 en el mes anterior (mayo) a 64 para el presente mes.

- El canal más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico, con una participación del 88,0%. Por el Sistema Bogotá te escucha se registró el 5,4% de las peticiones, con lo cual se evidencia la preferencia de la ciudadanía por el primero de los canales mencionados.

Recomendaciones

- Continuar con los controles, desde el proceso de Atención a la Ciudadanía, sobre los términos de las peticiones, generando alertas a las dependencias que en el mes presenten un número importante de peticiones pendientes de trámite.

- Revisar los temas más recurrentes en las dependencias, con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.

- Generar capacitaciones y mesas de trabajo para el uso adecuado de los aplicativos, el correcto tratamiento para la gestión y trámite de respuesta a las PQRS y para el uso de lenguaje claro en la atención.

Atentamente,

LAURA MARCELA TAMI LEAL
Subsecretaria de Gestión Corporativa

Elaboró: Angie Julieth Bustos González- Profesional Universitario- Subsecretaría de Gestión Corporativa.
Revisó: Luz Amparo Macías Quintana- Contratista.
Revisó: Stefania Vidal Padilla – Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa.