



Informe de Gestión de PQRS Mayo 2023

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., junio
2023

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.....	8
9. Requerimientos por Dependencia	9
10. Respuestas de Fondo	10
11. Denuncias por Actos de Corrupción.....	11
12. Solicitudes de Acceso a la Información Pública	11
Conclusiones	12
Recomendaciones.....	13

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

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 m) 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: 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 mayo de 2023, 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>

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

1. Peticiones Recibidas

A continuación, se relaciona el registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que recibió la Entidad durante el mes de mayo de 2023.



Como se aprecia en la gráfica, se recibieron 291 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 para la gestión de peticiones ciudadanas 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, chat y telefónico, ésta será resuelta 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 mayo:

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

Punto de atención	Orientaciones por canal presencial	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal chat	Total orientaciones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	28	69	100	197	<ul style="list-style-type: none"> • 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, para aplicar a Subsidio de vivienda de Secretaría Distrital del Hábitat. • Información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento (ofertas de empleo disponibles).
Total	28	69	100	197	

Es importante mencionar que durante el mes de mayo el total de interacciones con ciudadanos por el canal chat correspondió a 310, de las cuales se registraron 100 orientaciones en el Sistema de Información Misional- Simisional, de la entidad, pues las demás fueron cerradas a causa de inactividad del ciudadano o porque no correspondían a la competencia de la entidad.

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	251	86,3%
BUZON	16	5,5%
WEB	16	5,5%
ESCRITO	5	1,7%
PRESENCIAL	2	0,7%
TELEFONO	1	0,3%
Total	291	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

De las 291 peticiones recibidas en el mes de mayo de 2023, 251 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 86,3% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por los canales buzón y web (Sistema Bogotá Te Escucha) con un 5,5% respectivamente, escrito con un 1,7 %, presencial con un 0,7% y teléfono con un 0,3% del total.

4. Tipo de peticiones

De las 291 peticiones recibidas en el mes de mayo de 2023, 271 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 93,1% 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 Copia, Reclamo, Queja y Solicitud de Acceso a la Información, con 1,0%, del total presentado cada una.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	271	93,1%
SOLICITUD DE COPIA	3	1,0%
RECLAMO	3	1,0%
QUEJA	3	1,0%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3	1,0%
SUGERENCIA	2	0,7%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	0,7%
CONSULTA	2	0,7%
FELICITACION	2	0,7%
Total	291	100,0%

En cuanto a los reclamos, éstos se relacionan con los subtemas atención en violencias y casas refugio, línea purpura y cursos de formación integral, surtiéndose sobre ellos el trámite correspondiente.

5. Peticiones por Subtemas

En el mes analizado se solucionaron 305 peticiones frente a las cuales el subtema más representativo fue el de Implementación de Políticas con 126 peticiones, que corresponden al 41% del total mencionado. El subtema que le sigue, con un 20% de participación, es el de

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

Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral, en tercer lugar, está el subtema Información de la Entidad y Puntos de Atención el cual representa el 7% y finalmente el de Atención en Violencias y Casas Refugio con un 6%.

Subtema	Total	Porcentaje
IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS	126	41%
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	60	20%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION	22	7%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	19	6%
Total 4 Subtemas	227	74%
Otros Subtemas	78	26%
Total	305	100%

En otros subtemas, con el 26% del total, se agrupan asuntos jurídicos y legales, el incumplimiento de los deberes, el abuso de los derechos y la extralimitación de las funciones, contratación, administración del talento humano, traslado a entidades nacionales y/o territoriales, y otros asuntos misionales como lo son enfoque diferencial, cursos de formación integral, información estadística de la entidad, datos estadísticos, poblacional, diversidad territorialidad y derechos, atención integral - actividades sexuales pagadas, Línea Púrpura y Sistema Distrital del Cuidado.

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de mayo de 2023, se realizaron 78 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 DE INTEGRACION SOCIAL	27	34,6%
SECRETARIA DE GOBIERNO	8	10,3%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	8	10,3%

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

SECRETARIA DE SEGURIDAD	8	10,3%
PERSONERIA DE BOGOTA	6	7,7%
SECRETARIA DE SALUD	6	7,7%
SECRETARIA DE EDUCACION	5	6,4%
SECRETARIA GENERAL	2	2,6%
IDIPRON	2	2,6%
IDRD	1	1,3%
IDPYBA	1	1,3%
CODENSA	1	1,3%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	1,3%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	1,3%
TRANSMILENIO	1	1,3%
Total general	78	100,0%

7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
Mayo	196
Mes anterior	109
Total	305

Durante el mes de mayo de 2023, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley, a 305 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, 196 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 109 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 mayo de 2023, fue de 9,2 días.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Derecho de Petición de Interés General	15	8,2
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,3
Solicitud de Acceso a la Información	10	7,0

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

Reclamo	15	10,9
Queja	15	8,8
Felicitación	15	12,0
Promedio Total		9,2

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 legales establecidos.

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
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	57	37	94	30,8%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	25	21	46	15,1%
ATENCION A LA CIUDADANIA	26	7	33	10,8%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	18	10	28	9,2%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	16	10	26	8,5%
SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	12	8	20	6,6%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	18	1	19	6,2%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	6	5	11	3,6%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	8	1	9	3,0%
DIRECCION DE CONTRATACION	3	3	6	2,0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2	4	1,3%
COMUNICACION ESTRATEGICA	1	2	3	1,0%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2		2	0,7%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	1		1	0,3%
SUBSECRETARIA DE GESTION CORPORATIVA		1	1	0,3%
DESPACHO		1	1	0,3%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1		1	0,3%
Total general	196	109	305	100%

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

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de mayo de 2023 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 94 requerimientos, los cuales representan el 30,8% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por la Dirección de Eliminación de Las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia con un total de 46 requerimientos (15,1%) y el proceso de Atención a la Ciudadanía con 33 requerimientos (10,8 %) 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 o aclaración 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
1901312023	2-2023-006261	COMUNICACION ESTRATEGICA	1-2023-004823	1901312023 - Cumple
1973222023	2-2023-006368	DIRECCION DE CONTRATACION	1-2023-004705	1973222023 - Cumple
1854202023	2-2023-006016	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-004750	1854202023 - Cumple
1983402023	2-2023-006501	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-004904	1983402023- Cumple
2141782023	2-2023-007246	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-007215	2141782023 - Cumple
2184032023	2-2023-007661	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-006611	2184032023 - Cumple

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

2378192023	2-2023-008485	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-007039	2378192023- Cumple
2137512023	2-2023-007089	DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1-2023-006203	2137512023- Cumple
2031532023	2-2023-006650	DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	1-2023-005418	2031532023- Cumple
2247252023	2-2023-008002	DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	1-2023-006099	2247252023- Cumple
1902372023	2-2023-006264	DIRECCION DE TALENTO HUMANO	1-2023-004854	1902372023- Cumple
1872832023	2-2023-006302	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-004717	1872832023- Cumple
1930512023	2-2023-006452	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-005429	1930512023- Cumple
1983872023	2-2023-006532	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-005706	1983872023- Cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de mayo de 2023 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 cita: “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 mayo de 2023 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
3	3	0	7,0	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

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 9,2 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 aumentó el número de peticiones registradas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer al presentarse 291 peticiones frente a 220 del mes anterior. Así mismo, aumentó el número de orientaciones verbales registradas a través de los canales presenciales, chat y telefónicos, al pasar de 180 en el mes anterior (abril) a 197 para el presente mes.
- El canal más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico, con una participación del 86,3%. Por el Sistema Bogotá te escucha (Web) se registró el 5,5% de las peticiones, con lo cual se evidencia la preferencia de la ciudadanía por el primero de los canales mencionados.

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



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: Maria Valentina Castillejo Caycedo- Contratista- Subsecretaría de Gestión Corporativa. 

Revisó: Luz Amparo Macías Quintana- Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa. 

Revisó: Stefania Vidal Padilla – Contratista - Subsecretaría 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