



Informe de Gestión de PQRS Enero 2024

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., febrero
2024

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	7
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 enero de 2024, 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.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html

² Decreto Nacional 103 de 2015: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.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:

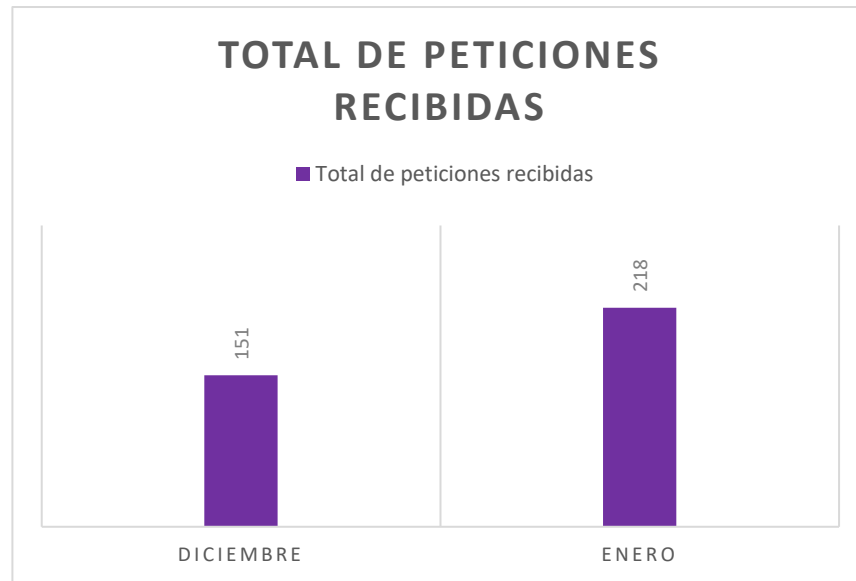
3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

1. Peticiones Recibidas

A continuación, se presenta la cantidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que recibió la Entidad durante el mes de análisis y se compara con el mes anterior.



Como se aprecia en la gráfica, se recibieron 218 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. Respecto del mes de diciembre de 2023, se evidencia un aumento del 44.37% (67 requerimientos).

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 enero:

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

	Orientaciones por canal presencial	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal chat	Total orientaciones verbales	Temas más reiterados
Número de orientaciones	0	4	20	25	<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	0	4	20	25	

Es importante mencionar que durante el mes de enero el total de interacciones con ciudadanos por el canal chat correspondió a 378, de las cuales se registraron 20 orientaciones en el Sistema de Información Misional- Simisional, de la entidad, que correspondían a temas relacionados con su misionalidad. El resto de las interacciones correspondió a información general y asuntos sobre los que no se tenía competencia. En algunos casos, se presentó inactividad del ciudadano (a).

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	166	76,1%
BUZON	24	11,0%
WEB	22	10,1%

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

PRESENCIAL	4	1,8%
TELEFONO	2	0,9%
Total	218	100,0%

De las 218 peticiones recibidas en el mes de enero de 2024, 166 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 76,1% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal buzón con un 11,0%, web (Sistema Bogotá Te Escucha) con un 10,1%, presencial con un 1,8% y teléfono con un 0,9% frente al total.

4. Tipo de peticiones

De las 218 peticiones recibidas en el mes de enero de 2024, 197 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 90,4% 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 Queja con un 4,1%, Felicitación y Derecho de Petición de Interés General con un 1,8% respectivamente, y finalmente, Solicitud de Acceso a la Información, Sugerencia, Solicitud de copia y Reclamo con un 0,5% del total cada uno.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	197	90,4%
QUEJA	9	4,1%
FELICITACION	4	1,8%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	1,8%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	0,5%
SUGERENCIA	1	0,5%
SOLICITUD DE COPIA	1	0,5%
RECLAMO	1	0,5%
Total general	218	100,0%

En cuanto a los reclamos, éstos se relacionan con los subtemas: sistema distrital del cuidado, implementación de políticas y atención en violencias y casas refugio.

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

5. Peticiones por Subtemas

En el mes analizado se solucionaron 188 peticiones frente a las cuales el subtema más representativo fue el de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 58 peticiones, que corresponden al 31% del total mencionado. El subtema que le sigue, con un 18% de participación, es el de Implementación de Políticas, en tercer lugar, está el subtema Atención en violencias y casas refugio el cual representa el 16% y finalmente el de Sistema Distrital del Cuidado con un 11%.

Subtema	Total	Porcentaje
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	58	31%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	34	18%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	30	16%
SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO	21	11%
Total 4 Subtemas	143	76%
Otros Subtemas	45	24%
Total	188	100%

En otros subtemas, con el 24% del total, se agrupan información general de la entidad y puntos de atención, veedurías ciudadanas, datos estadísticos poblacional, diversidad, territorialidad y derechos, contratación, administración del talento humano, traslado a entidades nacionales y/o territoriales, y otros asuntos misionales como lo son, cursos de formación integral, enfoque diferencial, atención integral - actividades sexuales pagadas y Línea Púrpura.

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de enero de 2024, se realizaron 84 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	21	25,0%
SECRETARIA DE GOBIERNO	12	14,3%

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 DESARROLLO ECONOMICO	12	14,3%
SECRETARIA DEL HABITAT	9	10,7%
SECRETARIA GENERAL	7	8,3%
IDRD	6	7,1%
SECRETARIA DE EDUCACION	4	4,8%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	3	3,6%
SECRETARIA DE SALUD	2	2,4%
TRANSMILENIO	1	1,2%
IPES	1	1,2%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	1,2%
ATENEA	1	1,2%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	1,2%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	1,2%
IDPYBA	1	1,2%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	1,2%
Total general	84	100,0%

7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
Enero	119
Mes anterior	69
Total	188

Durante el mes de enero de 2024, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley, a 188 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, 119 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 69 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 enero de 2024, fue de 9,2 días.

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

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Derecho de Petición de Interés General	15	9,0
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,3
Reclamo	15	6,7
Solicitud de Acceso a la Información	10	8,0
Sugerencia	15	8,0
Queja	15	9,0
Felicitación	10	11,7
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	46	19	65	34,6%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	15	25	40	21,3%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	17	11	28	14,9%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	7	5	12	6,4%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	9		9	4,8%
SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	5	3	8	4,3%
ATENCION A LA CIUDADANIA	4	3	7	3,7%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	4	1	5	2,7%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	5		5	2,7%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	1	4	2,1%
DIRECCION DE CONTRATACION	2		2	1,1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1		1	0,5%

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

DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLÍTICA	1		1	0,5%
DIRECCION DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		1	1	0,5%
Total general	119	69	188	100,0%

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de enero de 2024 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 65 requerimientos, los cuales representan el 34,6% 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 40 requerimientos (21,3%) y la Dirección del Sistema de Cuidado con 28 requerimientos (14,9%) 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
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	5701632023	2-2023-025420	1-2024-000605	Cumple
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	532132024	2-2024-000682	1-2024-001072	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	353532024	2-2024-000288	1-2024-001212	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	496172024	2-2024-000566	1-2024-000905	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

DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	564832024	2-2024-000767	1-2024-001010	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	250592024	2-2024-000169	1-2024-000900	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	649652024	2-2024-001080	1-2024-001262	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	5819262023	2-2023-026499	1-2023-023444	Cumple
SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	5808412023	2 -2023-0026550	1-2024-000809	Cumple*

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de enero de 2024 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.

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 enero de 2024 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
1	1	0	8,0	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 218 peticiones frente a 151 del mes anterior. Así mismo, aumentó el número de orientaciones verbales registradas a través de los canales presenciales, chat y telefónicos, al pasar de 47 en el mes anterior (diciembre) a 53 para el presente mes.
- El canal más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico, con una participación del 76,1%. Por el Sistema Bogotá te escucha (Web) se registró el 10,1% 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,

CLAUDIA MARCELA GARCÍA SANTOS

Subsecretaria de Gestión Corporativa (E)

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

Revisó: Luz Amparo Macías Quintana- 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:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co