



Informe de Gestión de PQRS

Febrero 2024

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., marzo
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	13
Recomendaciones.....	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:

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 febrero 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/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:

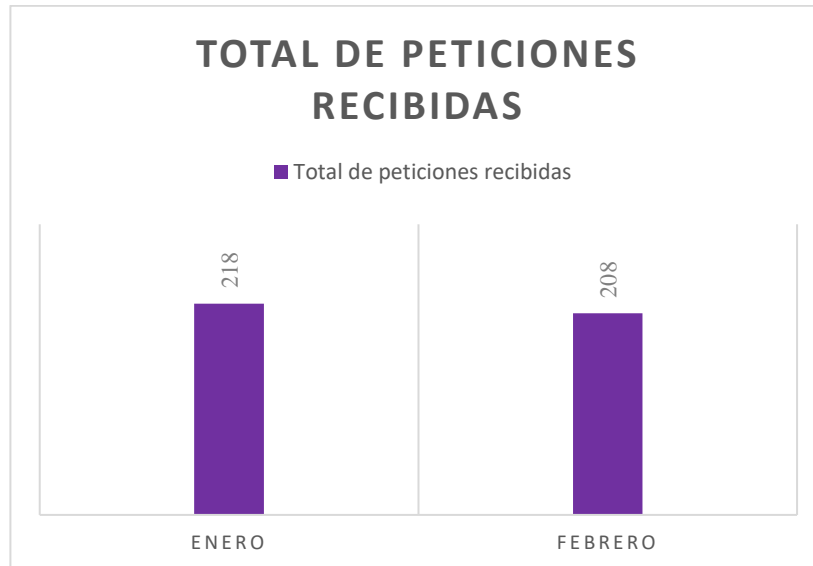
3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

1. Peticiones Recibidas

A continuación, se 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 208 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 enero de 2024, se evidencia una disminución del 4.59% (10 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 febrero en temas relacionados con la misionalidad de la entidad:

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	9	5	41	55	<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	9	5	41	55	

Es importante mencionar que durante el mes de febrero el total de interacciones con ciudadanos por el canal chat correspondió a 394, de las cuales se registraron 41 orientaciones en el Sistema de Información Misional de la entidad (Simisional), el resto de las interacciones correspondió a información general, orientaciones no ciudadanas y asuntos sobre los que no se tenía competencia. En algunos casos, se presentó inactividad del ciudadano (a).

Por su parte, en atención telefónica se brindaron 47 orientaciones y en atención presencial 22, que no fueron registradas en Simisional, por ser de carácter anónimo o por relacionarse con aspectos diferentes a la misionalidad.

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:

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

Canal	Peticiones	Porcentaje
E-MAIL	167	80,3%
WEB	22	10,6%
BUZON	13	6,3%
PRESENCIAL	4	1,9%
TELEFONICO	1	0,5%
ESCRITO (Ventanilla radicación)	1	0,5%
Total general	208	100,0%

De las 208 peticiones recibidas en el mes de febrero de 2024, 167 ingresaron por el correo electrónico (servicioalaciudadanía@sdmujer.gov.co), siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 80,3% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal web (Sistema Bogotá Te Escucha) con un 10,6%, buzón con un 6,3%, presencial con un 1,9% y teléfono y escrito con un 0,5% respectivamente, frente al total.

4. Tipo de peticiones

De las 208 peticiones recibidas en el mes de febrero de 2024, 180 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 86,5% 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 Consulta con un 3,8%, Queja con un 3,4%, Reclamo, Felicitación, Sugerencia con un 1,4 respectivamente, Solicitud de Acceso a la Información con un 1,0%, y finalmente, Derecho de Petición de Interés General y Denuncia por Actos de Corrupción con un 0,5% del total cada uno.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	180	86,5%
CONSULTA	8	3,8%
QUEJA	7	3,4%
RECLAMO	3	1,4%
FELICITACION	3	1,4%
SUGERENCIA	3	1,4%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	1,0%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	0,5%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	0,5%
Total general	208	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

En cuanto a los reclamos, éstos se relacionan con los subtemas: administración de talento humano, implementación de políticas y atención en violencias y casas refugio.

5. Peticiones solucionadas por subtemas

En el mes analizado se solucionaron 212 peticiones frente a las cuales el subtema más representativo fue el de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 70 peticiones, que corresponden al 33% del total mencionado. El subtema que le sigue, con un 18% de participación, es el de Implementación de Políticas, en tercer lugar, están los subtemas Línea Púrpura y Sistema Distrital del Cuidado con un 13% cada uno frente al total.

Subtema	Total	Porcentaje
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	70	33%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	38	18%
LINEA PÚRPURA	27	13%
SISTEMA DISTRICTAL DEL CUIDADO	27	13%
Total 4 Subtemas	162	76%
Otros Subtemas	50	24%
Total	212	100%

En otros subtemas, con el 24% del total, se agrupan información general de la entidad y puntos de atención, consulta de datos habeas data, datos estadísticos poblacional, diversidad, territorialidad y derechos, asuntos jurídicos y legales, contratación, administración del talento humano, traslado a entidades distritales, y otros asuntos misionales como lo son, atención en violencias y casas refugio, cursos de formación integral y atención integral - actividades sexuales pagadas.

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de febrero de 2024, se realizaron 36 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.

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
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	12	33,3%
SECRETARIA DE SALUD	4	11,1%
IDRD	4	11,1%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	8,3%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	3	8,3%
PERSONERIA DE BOGOTA	2	5,6%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	2,8%
IDIPRON	1	2,8%
IDPAC	1	2,8%
SECRETARIA DE CULTURA	1	2,8%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	2,8%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	2,8%
SECRETARIA GENERAL	1	2,8%
TRANSMILENIO	1	2,8%
Total general	36	100,0%

7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
febrero	115
Mes anterior	97
Total	212

Durante el mes de febrero de 2024, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley, a 212 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, 115 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 97 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 febrero de 2024, fue de 10,4 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	13,6
Derecho de Petición de Interés Particular	15	10,7
Reclamo	15	3,0
Solicitud de Acceso a la Información	10	6,0
Sugerencia	15	9,3
Queja	15	4,4
Felicitación	15	12,5
Promedio Total		10,4

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	38	30	68	32,1%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	24	23	47	22,2%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	13	15	28	13,2%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	8	10	18	8,5%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8	2	10	4,7%
SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	7	2	9	4,2%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	6	2	8	3,8%
ATENCION A LA CIUDADANIA	2	5	7	3,3%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	5	6	2,8%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	4		4	1,9%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	2	1	3	1,4%
DIRECCION DE CONTRATACION		2	2	0,9%

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

OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1		1	0,5%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	1		1	0,5%
Total general	115	97	212	100,0%

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de febrero de 2024 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 68 requerimientos, los cuales representan el 32,1% 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 47 requerimientos (22,2%) y la Dirección del Sistema de Cuidado con 28 requerimientos (13,2%) 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
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	738412024	2-2024-001389	1-2024-001547	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1018272024	2-2024-002564	1-2024-003224	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	653852024	2-2024-001073	1-2024-001746	Cumple
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	909342024	2-2024-002093	1-2024-002321	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	590922024	2-2024-000880	1-2024-001657	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:

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	739332024	2-2024-001399	1-2024-002129	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	826332024	2-2024-001720	1-2024-002129	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	916132024	2-2024-002517	1-2024-002991	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1000192024	2-2024-002510	1-2024-002776	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1160872024	1-2024-002776	2-2024-003097	Cumple*

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de febrero de 2024 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió una petición con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

Radicado SDQS	Fecha de Radicado	Dependencia	Trámite
858802024	5/02/2024	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO SECRETARIA DE LA MUJER	Se realiza traslado por competencia a la Secretaría Distrital de Educación a través de la plataforma Bogotá te Escucha, el día 07/02/2024.

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

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

mes de febrero 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
2	2	0	6,0	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:

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.
- El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue de 10,4 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 208 peticiones frente a 218 del mes anterior. Por otro lado, aumentó el número de orientaciones verbales de carácter misional, registradas a través de los canales presenciales, chat y telefónicos, al pasar de 25 en el mes anterior (enero) a 55 para el presente mes. De igual manera, se brindaron 422 orientaciones relacionadas con información general, de carácter anónimo o de no competencia de la entidad.
- El canal más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico, con una participación del 80,3%. Por el Sistema Bogotá te escucha (Web) se registró el 10,6% 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:

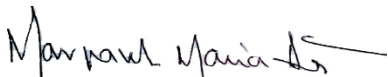
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co




Recomendaciones

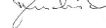
- Continuar con los controles, desde el proceso de Atención a la Ciudadanía, sobre los términos de las peticiones, generando alertas a las dependencias que en el mes presenten un número importante de peticiones pendientes de trámite.
- Revisar los temas más recurrentes en las dependencias, con el fin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



MARGARITA MARIA RUA ATEHORTUA
Subsecretaria de Gestión Corporativa
Secretaría Distrital de la Mujer

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

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

Revisó: Stefanía 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