

MEMORANDO

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER  
RADICADO No. 3-2018-00381  
FECHA 6 Abril 2018 / 11:08  
RADICADO INICIAL \_\_\_\_\_  
FOLIOS 1  
ANEXOS 17 Folios.

Fecha: 06 de abril de 2018

PARA: Angela Beatriz Anzola de Toro  
**Secretaria Distrital de la Mujer**

DE: Jefa Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe sobre la atención de quejas, sugerencias y reclamos – Periodo julio a diciembre de 2017.

Respetada Doctora Angela,

En el marco del rol de evaluación y seguimiento que legalmente le asiste a esta Oficina, remito a su despacho el informe semestral sobre la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, teniendo en cuenta que dicho documento contiene información y recomendaciones útiles para el mejoramiento continuo de la Entidad que Usted lidera.

Lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”, que indica que “*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular*”.

Cordialmente,

  
**NORHA CARRASCO RINCÓN**  
Jefa Oficina de Control Interno

Anexo: Lo enunciado en 17 folios

Elaboró: Diego Alonso Urrea Restrepo – Profesional Oficina de Control Interno

Revisó/Aprobó: Norha Carrasco Rincón – Jefa Oficina de Control Interno

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)



## INFORME SOBRE LA ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS PERÍODO JULIO A DICIEMBRE DE 2017

### 1. OBJETIVO

Realizar el seguimiento a la recepción, trámite y resolución de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos presentados por la ciudadanía, así como a los aspectos generales de los mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía, en el marco la misión de la entidad y la normatividad vigente.

### 2. METODOLOGÍA

De conformidad con el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno “deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”. En este sentido, el presente informe obedece al periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2017, y para su elaboración se siguió la siguiente metodología:

- Se verificó el cumplimiento de las normas vigentes en materia de respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y generalidades de atención a la ciudadanía (ver Anexo 1).
- Se realizó la revisión y análisis del informe de la Defensora de la Ciudadanía, entregado por la Oficina Asesora Jurídica con radicados 3-2018-0012 y 3-2018-0123, el informe de análisis de la satisfacción de las usuarias, entregado por la Oficina Asesora de Planeación con radicado 3-2018-00166, y la información de atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), entregado por la Subsecretaría de Gestión Corporativa con radicado 3-2018-00160.
- Se realizó la revisión de la información publicada en la página web de la Secretaría Distrital de la Mujer, y comparación de la misma con la información reportada por las dependencias anteriormente citadas.
- Se realizó la revisión aleatoria a veinte (20) de las respuestas dadas por la Administración a los derechos de petición formulados por la ciudadanía, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema.

### 3. FORTALEZAS ENCONTRADAS EN EL SEGUIMIENTO

En desarrollo del seguimiento, esta Oficina identificó las siguientes fortalezas:

1. Se desarrollan capacitaciones y/o sensibilizaciones continuas a las y los colaboradores de la entidad con el objetivo de mejorar la oportunidad y calidad en la respuesta a las PQRS.

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Dichas jornadas se enmarcan en el Plan Institucional de Capacitación y el Programa de Inducción y Reinducción, con el propósito de que se consolide una estrategia de cualificación de personal sistemática y articulada en la Entidad, en atención a la línea estratégica “Cualificación de los equipos de trabajo”, establecida en el Numeral 3 del Artículo 8 del Decreto Distrital 197 de 2014 *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”*<sup>1</sup>.

2. Se actualizaron el “Manual de Atención a la Ciudadanía” (Código AC-MA-01) y el procedimiento “Trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía” (Código AC-PR-02), evidenciando el compromiso con la mejora continua del proceso, y su adaptación al contexto interno y externo.
3. El equipo de trabajo encargado del seguimiento a las PQRS de la Subsecretaría de Gestión Corporativa realiza acciones para garantizar que la información del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) también sea radicada en el sistema de correspondencia que maneja la Secretaría Distrital de la Mujer, con el fin de facilitar la asignación de responsabilidades y la trazabilidad de la petición al interior de la entidad.
4. Los informes consolidados de PQRS, cuya información de base se encuentra en el SDQS, son debidamente depurados para garantizar la exactitud de la información en el marco de las competencias de la Secretaría Distrital de la Mujer. Lo anterior debido a que en el SDQS se lleva la trazabilidad de la petición desde su ingreso por primera vez, hasta su respuesta definitiva, lo cual puede involucrar a varias entidades distritales, o puede exigir por parte de éstas el traslado de la petición por competencia (ver detalle de datos del reporte en el numeral 8 del presente informe).
5. En la página web de la Secretaría Distrital de la Mujer existe un espacio específico de “Atención a la ciudadanía”, lo cual facilita la consulta de información por parte de la ciudadanía (ver numeral 6 del presente informe)

#### 4. SITUACIONES SUCEPTIBLES DE MEJORA

Con el fin de optimizar el tratamiento dado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en la SDMujer, se realizan las siguientes recomendaciones de conformidad con las actividades de seguimiento registradas en el presente documento.

<sup>1</sup> La mencionada norma establece que “3. *Cualificación de los equipos de trabajo: en este sentido, la administración distrital debe caracterizar y homogeneizar el perfil por competencias de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía, fortalecer los modelos de gestión de Calidad y Control Interno de todas las entidades en aras de brindar respuestas más oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes; desarrollar e implementar estrategias de comunicación y cualificación permanentes en clave de servicios y especialmente, en clave de derechos, así como formación e investigación constante para el servicio a servidoras y servidores públicos, constituyéndose en una Escuela de Servicio que garantice la formación, la estandarización de buenas prácticas y el buen servicio como principio*”.

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



1. Con el propósito de disminuir las actividades de tipo manual realizadas por el equipo de trabajo que realiza el seguimiento al trámite de las PQRS, se recomienda explorar la posibilidad de realizar interfases con el sistema de correspondencia. Lo anterior facilitaría la aplicación de controles en el proceso y la realización del correspondiente seguimiento. Si no es posible desarrollar esta opción, se recomienda crear usuarios por Subsecretaría, con el propósito de distribuir claramente responsabilidades en relación con la respuesta a PQRS.
2. Teniendo en cuenta que en cinco (5) de las veinte peticiones examinadas por esta Oficina, no se da una respuesta de fondo sobre lo requerido, y en observancia al cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, se insta a que las áreas encargadas de resolver cada trámite y/o petición presentada ante la Secretaría, examinen las respuestas dadas en procura no sólo de cumplir con el requisito de materialidad y oportunidad, sino para garantizar la solución efectiva de estos, y así evitar posibles consecuencias administrativas y disciplinarias.
3. Teniendo en cuenta la variedad de temáticas de las peticiones recibidas en la SDMujer, se recomienda incorporar a la totalidad de servidoras y servidores públicos de la Entidad en las capacitaciones y/o sensibilizaciones asociadas al trámite de PQRS y utilización del SDQS<sup>2</sup>, haciendo énfasis en el propósito de esta herramienta de gestión, las responsabilidades y las posibles consecuencias de dar respuestas inoportunas y/o no dar respuesta de fondo a las peticiones recibidas.
4. Para fortalecer la página web de la Entidad como mecanismo de acceso a la información pública de la Secretaría Distrital de la Mujer, se recomienda realizar verificaciones periódicas para garantizar que los links donde se aloja la información sean totalmente funcionales, ya que pueden inducir a errores, quejas o solicitudes de información fundamentadas. De la revisión realizada, se encontró que algunos de los links presentaban inconvenientes para el acceso (ver numeral 6 del presente informe).
5. Es importante realizar ejercicios de retroalimentación sobre el *“Informe de evaluación de las encuestas para la medición de satisfacción de usuarias y usuarios de la SDMujer”* para profundizar en las situaciones específicas de las sedes de la Entidad, y así determinar las causas que llevaron a las evaluaciones realizadas por las usuarias, facilitando la toma de decisiones respecto al mejoramiento en la prestación de los servicios a cargo de la SDMujer.
6. Se recomienda iniciar con la armonización del plan operativo del proceso de Atención a la Ciudadanía y el Componente *“Mecanismos para mejorar el servicio a la ciudadanía”* del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía (PAAC), con el propósito de evidenciar a

<sup>2</sup> Se recomienda atender los criterios establecidos en la *“Guía para la evaluación de la calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del aplicativo SDQS”*.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

través de esta última herramienta la totalidad de esfuerzos institucionales asociados al trámite de PQRS y de atención a la ciudadanía.

## 5. HALLAZGOS

Del seguimiento realizado se evidenciaron los siguientes hallazgos:

1. Nueve (9) de las 789 solicitudes recibidas a través del SDQS durante el segundo semestre de 2017, es decir, el 1,14% de las solicitudes recibidas, **no se respondieron dentro de los plazos establecidos** en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*” y la Circular interna No. 0014 del 26 de octubre de 2016 “*Lineamientos para el trámite interno de las Peticiones, Quejas y Reclamos en la SDMujer*”. Dichas solicitudes se relacionan a continuación, y su detalle se encuentra en el numeral 8 del presente informe:

No. SDQS	Fecha ingreso SDQS	Dependencia Responsable	Fecha esperada de respuesta	Fecha real de respuesta
2000452017	01 de septiembre de 2017	Dirección de Gestión Corporativa	15 de septiembre de 2017	19 de septiembre de 2017
2078972017	12 de septiembre de 2017	Dirección de Talento Humano	26 de septiembre de 2017	28 de septiembre de 2017
1498082017	06 de julio de 2017	Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	28 de julio de 2017	01 de agosto de 2017
1916502017	24 de agosto de 2017	Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	14 de septiembre de 2017	22 de septiembre de 2017
2144162017	19 de septiembre de 2017	Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	10 de octubre de 2017	12 de octubre de 2017
2144592017	19 de septiembre de 2017	Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	10 de octubre de 2017	12 de octubre de 2017
1690472017	27 de julio de 2017	Dirección de Enfoque Diferencial	18 de agosto de 2017	22 de agosto de 2017
2036622017	06 de septiembre de 2017	Dirección de Enfoque Diferencial	27 de septiembre de 2017	03 de octubre de 2017
2145112017	19 de septiembre de 2017	Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	10 de octubre de 2017	12 de octubre de 2017

Elaborado por la Oficina de Control Interno

Fuente: Base de datos con los registros de las PQRS recibidos en el período comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2017 recibido mediante memorando No. 3-2018-00160 del 13/02/2018

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

De esta forma, y de conformidad con lo dispuesto en la precitada norma, se remitirá al proceso de control interno disciplinario aquellas peticiones que presuntamente no cumplieron con los requisitos legalmente exigidos para determinar su validez, tiempo, contenido, y debida notificación al peticionario.

2. Los buzones de sugerencias constituyen uno de los canales formales de recepción de PQRS (18% de las peticiones recibidas como se muestra en el numeral 7 del presente informe). Sin embargo, en la muestra seleccionada por esta Oficina se evidenció que para los cuatro casos asociados al canal “Buzón de Sugerencias”, transcurrieron entre 4 y 10 días hábiles desde la fecha de diligenciamiento del “Formato para presentación de quejas, peticiones y reclamos” hasta su inclusión en el SDQS (ver numeral 9 del presente informe, casos 1, 8, 9 y 15), afectando la oportunidad en la respuesta a las peticionarias. En este sentido, se evidencia el incumplimiento de lo establecido en el “Manual de Atención a la Ciudadanía” (Código AC-MA-01-Versión 04), donde se incluye la instrucción de abrir dichos buzones *“siempre que se evidencie que en su interior se encuentra depositado un documento, en el entendido que los mismos son transparentes”*.

## 6. ASPECTOS GENERALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

### Revisión del link “Atención a la ciudadanía” de la página web

La página web de la Entidad es una herramienta a través de la cual se entrega información sobre la entidad, su planeación, gestión y resultados, la cual cuenta con la facilidad de permitir el acceso a la información por parte de la ciudadanía que cuente con acceso a un equipo de cómputo e internet. En este sentido, se realizó la revisión del link “Atención a la Ciudadanía”, donde se evidencia la presentación de información relevante frente al tema, así:

- Carta del trato digno a la ciudadanía, donde se exponen de manera clara los derechos y deberes de la ciudadanía, la información de la Defensora de la Ciudadanía, y los canales de comunicación que la Secretaría Distrital de la Mujer tiene a disposición de ellas (os). Asimismo, se encuentra publicada la carta de trato digno de los años 2015, 2016, 2017 y 2018.
- Defensora de la Ciudadanía. Explica el rol establecido mediante el Decreto 392 de 2015 y la Resolución Interna No. 175 de 2016, mediante la cual la Secretaría Distrital de la Mujer designó a la jefe de la Oficina Asesora Jurídica como Defensora de la Ciudadanía, y explica su propósito, funciones, quien es la Defensora de la Ciudadanía actualmente en la Secretaría, cuando acudir y la información de contacto.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Es un link que redirecciona al usuario a la página <http://www.bogota.gov.co/sdqs> del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía de Bogotá.
- Preguntas frecuentes. Este espacio se encuentra desactualizado, y presenta las siguientes inconsistencias a la fecha de la revisión por parte de esta Oficina (16 de febrero de 2018):
  - ✓ En la pregunta No. 3 “¿Cuáles son los servicios ofertados por la Sdmujer?” los enlaces se encuentran desactualizados (ver Anexo 2 “Link ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – Preguntas Frecuentes - Pregunta No. 3”).
  - ✓ En la pregunta No. 5 “¿Cuál es la magnitud de las violencias contra las mujeres en el Distrito Capital?”, el enlace para ver información se encuentra desactualizado (ver Anexo 2 “Link ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – Preguntas Frecuentes - Pregunta No. 5”). Asimismo, dentro de este apartado, el link mujeres en cifras, trae la información correspondiente al Boletín informativo de la Secretaría Distrital de la Mujer 2013.
  - ✓ En la pregunta No. 6 “¿Cuál es la magnitud de las violencias contra las mujeres en el Distrito Capital?”, el primer enlace para ver la información correspondiente genera error (ver Anexo 2 “Link ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – Preguntas Frecuentes - Pregunta No. 6”).
  - ✓ En la pregunta No. 13 “¿Dónde puedo encontrar las respuestas a las solicitudes anónimas?”, el enlace correspondiente genera error (ver Anexo 2 “Link ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – Preguntas Frecuentes - Pregunta No. 13”).
  - ✓ En la pregunta No. 14 “¿Quién es la Defensora de la Ciudadanía en la Sdmujer y donde puedo contactarla?”, la página muestra que la Atención Presencial de la Defensora de la Ciudadanía es “Atención presencial: Cr 10 No.54A-72 Barrio Chapinero Central”, sin embargo, al indagar directamente con la Defensora Magali del Socorro Rosero Ortiz, ella indicó que la atención se realiza en la Av. El Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre 1 Piso 9 (ver Anexo 2 “Link ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – Preguntas Frecuentes - Pregunta No. 14”).
- Tips. En este apartado se brinda un acercamiento a la campaña Sofia, la misión del área de Atención a la Ciudadanía, y como trabaja el proceso de Atención a la Ciudadanía.
- Manual de Atención a la Ciudadanía. Actualización con fecha 15/08/2017.
- Peticiones, Quejas y Reclamos. Enumeración de los canales a través de los cuales estas se pueden recibir, una breve descripción del marco normativo y el registro público de peticiones hasta el mes de diciembre de 2017. Es necesario incluir aquí también los horarios de que dispone la Secretaría para atender las diferentes demandas de la ciudadanía.

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

- Portafolio de Servicios. Actualización con fecha 28/05/2017, con modificaciones en referencia a la actualización de los servicios prestados en la SDMujer, de direcciones y números telefónicos de las CIOM.
- Informes de Atención a la Ciudadanía. Publicación en la página web informes mensuales del reporte de Atención Quejas y Reclamos hasta el mes de diciembre de 2017. A la fecha de revisión por parte de esta Oficina (19 de febrero de 2018) aún no tienen publicado el mes de enero de 2018 (ver anexo 2 Link ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – Informes de Atención a la Ciudadanía).
- Respuesta a comunicaciones anónimas: Respuesta a los diferentes radicados de solicitudes presentados de manera anónima ante la SDMujer, con la última de fecha 5 de febrero de 2018 mediante radicado 2-2018-00320.
- Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Decreto 197 de 2014 *“por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”*.
- Notificaciones Judiciales. Se habilitó el correo [notificacionesjudiciales@sdmujer.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@sdmujer.gov.co) para notificaciones exclusivamente de la rama judicial.

### Cartelera de la Entidad

Como complemento a la página web, la Entidad cuenta con las carteleras que reposan en las diferentes sedes de la entidad. En este sentido, fue posible establecer la presentación en lugar visible de la Sede Central de la Secretaría la siguiente información:

- *Lineamientos de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía, definidos en 3 Tips.*
- *Carta de Trato digno a la ciudadanía.*
- *Servicios ofertados por la SDMujer.*
- *Definición y tiempos de respuesta de los Derechos de Petición y solicitud de información.*
- *Sobre la Defensoría de la Ciudadanía, el Propósito, las Funciones y cuándo acudir a ella.*
- *Puntos y horarios de atención de la SDMujer.*

### Defensora Ciudadana

De conformidad con el Parágrafo Segundo del Artículo 15 del Decreto Distrital No. 197 de 2014, *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”*, *“El Defensor del Ciudadano será **garante y veedor** en la implementación y seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”* (resaltado fuera de texto). En este sentido, la Defensora de la Ciudadanía, desde el conocimiento

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

que le brinda el contacto con las usuarias, puede hacer recomendaciones o sugerencias tendientes a facilitar y mejorar las relaciones entre la Entidad y la ciudadanía, como garante efectivo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

La Secretaría Distrital de la Mujer, a través de la Resolución No. 175 de fecha 29 de abril de 2016, "Por medio de la cual se adopta y reglamenta la figura (del) defensora (or) de la ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer y se derogan las Resoluciones internas No. 0222 del 2 de agosto de 2013 y 026 del 21 de enero de 2016", designó como defensora a la jefa de la Oficina Asesora Jurídica.

De conformidad con el informe de la gestión realizada por la Defensora Ciudadana, las siguientes fueron las solicitudes recibidas y tramitadas durante el segundo semestre de 2017:

1	Correo electrónico	WEB	25/07/2017	Se redirecciono y fue atendida por la Subsecretaria de Gestión Corporativa.
2	Derecho de Petición	WEB	25/07/2017	Se realizó recomendación preventiva a la dependencia a la Dirección de Eliminación de Violencias y Acceso a la Justicia.
3	Correo electrónico	WEB	3/08/2017	El Derecho de Petición remitido por competencia fue atendido por la D. de Gestión del Conocimiento.
4	Correo electrónico	WEB	8/08/2017	Se traslado por competencia a la Secretaria de Salud.
5	Correo electrónico	WEB	12/09/2017	Fue atendida por la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación.
6	Correo electrónico	WEB	12/09/2017	Fue atendida por la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación.
7	Correo electrónico	WEB	20/10/2017	Fue atendida por la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación.
8	Correo electrónico	WEB	20/10/2017	La solicitud fue remitida a la Dirección de Violencias y Acceso a la Justicia.
9	Correo electrónico	WEB	30/11/2017	Trasladado por competencia al Ministerio de Relaciones Exteriores.
10	Correo electrónico	WEB	15/12/2017	Fue atendida por la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación.

Competencia de la Defensora de la Ciudadanía

Elaborado por la Oficina de Control Interno

Fuente: Memorando No. 3-2018-00142 del 7 de febrero de 2018

Como se puede detallar, el requerimiento No. 2 fue el único sobre el que tenía competencia la Defensora de la Ciudadanía, por lo que ésta realizó recomendación preventiva a la dependencia que dio tramite al requerimiento (Dirección de Violencias y Acceso a la Justicia.) en el sentido de socializar y reiterar permanentemente los protocolos y procedimientos que se deben observar en Casas Refugio, Manual de Convivencia y Manual de Atención a la Ciudadanía por parte de contratistas, servidoras (es) y usuarias de los mismos.

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

## Evaluación satisfacción del servicio

De acuerdo con el memorando 3-2018-00119 del 5 de febrero de 2018, remitido por la Oficina Asesora de Planeación, en el segundo semestre de 2017 se realizaron 2450 encuestas distribuidas de la siguiente forma:

Presencial	Antonio Nariño	28	0
Presencial	Barrios Unidos	37	25
Presencial	Bosa	78	95
Presencial	Candelaria	48	55
Presencial	Chapinero	71	126
Presencial	Ciudad Bolívar	7	45
Presencial	Engativá	0	3
Presencial	Fontibón	56	70
Presencial	Kennedy	81	95
Presencial	Mártires	219	132
Presencial	Pte. Aranda	65	122
Presencial	Rafael Uribe Uribe	78	99
Presencial	San Cristóbal	1	5
Presencial	Santa Fe	0	6
Presencial	Suba	114	110
Presencial	Teusaquillo	101	63
Presencial	Tunjuelito	78	64
Presencial	Usme	23	82
Presencial	NS/NR	44	124
<b>Total</b>		<b>1129</b>	<b>1321</b>

Elaborado por la Oficina de Control Interno

Fuente: Informe trimestral de Informe De Medición De Satisfacción De Usuarías Y Partes Interesadas del tercer y cuarto trimestre del año 2017.

Los servicios que se evaluaron con mayor frecuencia fueron los siguientes:

- Cursos de sistemas en las aulas digitales y varios
- Encuentro de Derechos, Desarrollo personal e Información en Salud en Casa de Todas
- Asesoría Jurídica y psicosocial
- Adquirir conocimientos
- Atención y/o Asesoría Psicosocial
- Temas laborales para mujeres
- Capacitaciones

Es de aclarar que, tal como se menciona en los informes de la Oficina Asesora de Planeación, estas encuestas son de voluntario diligenciamiento por parte de las usuarias, y en algunas ocasiones no se diligencia la totalidad de las preguntas de la encuesta, por lo que los totales de

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

las respuestas varían respecto a las preguntas realmente contestadas, como se evidencia en la calificación del servicio prestado por le Entidad y de la atención por parte de las (los) funcionarias (os), que se presentan a continuación:

Oportunidad en la prestación del servicio	1851	12	622
Facilidad para realizar el trámite	1816	34	635
Claridad en la prestación del servicio	1838	26	621
Confiabilidad de la Información	1835	18	632

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Informe trimestral de Medición de Satisfacción de Usuaris y Partes Interesadas – tercer y cuarto trimestre de 2017.

Calificación Funcionaria			
Amabilidad en la atención	1907	13	505
Capacidad de escucha	1861	28	596
Calidez en la atención	1863	26	596
Apoyo brindado	1836	39	610
Orientación Brindada	1853	25	607
Interés prestado a su Solicitud	1860	23	602
Confidencialidad	1849	25	611
Calidad de la Información	1836	16	633

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Informe trimestral de Medición de Satisfacción de Usuaris y Partes Interesadas – tercer y cuarto trimestre de 2017.

Llama la atención que de las encuestas realizadas durante el segundo semestre del año, se presenten más de 500 respuestas asociadas a “No sabe/No responde”, en especial cuando se trata de la calificación del servicio prestado y de la funcionaria que prestó dicho servicio. Sin embargo, en los informes no se presenta una explicación específica para este tema.

Finalmente, dentro de las observaciones (sugerencias) presentadas por las usuarias frente al servicio prestado, se resaltan las siguientes:

- Mejores Talleres.
- Horarios más flexibles.
- Mayor difusión de los servicios y que estos sean publicados en la página web de la entidad.
- Brindar más acompañamiento cuando se realizan denuncias.
- Oportunidades de teletrabajo.
- Dar continuidad a la atención por parte de las mismas profesionales que llevan los casos.

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



## 7. ANÁLISIS GENERAL DEL TRÁMITE DE PQRS

De conformidad con el reporte del SDQS de las peticiones recibidas en la Secretaría Distrital de la Mujer en el período comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2017, que se encuentra publicado en el link "Registro Público de Peticiones año 2017" (<http://www.sdmujer.gov.co/puntos-de-atencion/peticiones-quejas-y-reclamos>), y que se remitió a esta Oficina a través de memorando No. 3-2018-00160, durante dicho período se recibieron 789 requerimientos, mostrando una disminución del 14.33% frente al semestre inmediatamente anterior (enero-junio 2017), período en el cual se recibieron 921 requerimientos<sup>3</sup>. A continuación, se resumen las PQRS recibidas durante el segundo semestre de 2017, desagregado por tipología de la petición y por mes.

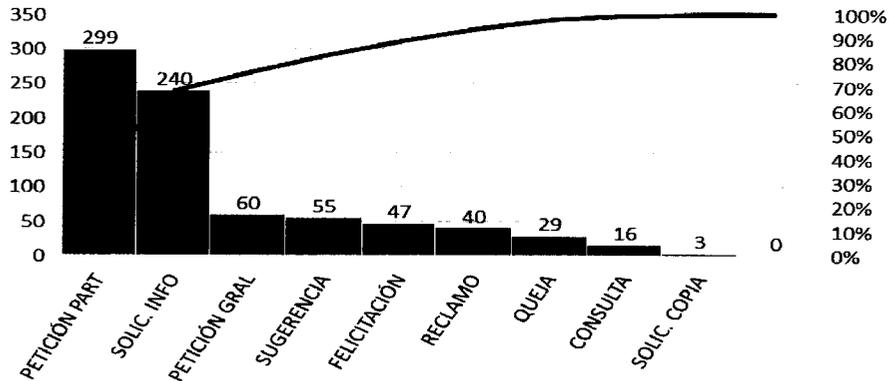
PQRS RECIBIDAS II SEMESTRE 2017							
TIPOLOGÍA DE LA PQRS	MES						TOTAL
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM- BRE	OCTU- BRE	NOVIEM- BRE	DICIEM- BRE	
CONSULTA	4	3	2	4	2	1	16(*)
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	5	3	15	23	8	6	60
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	42	52	47	51	90	17	299
FELICITACIÓN	3	17	5	2	7	13	47
QUEJA	1	10	5	5	3	5	29
RECLAMO	1	4	7	11	7	10	40
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	27	37	43	39	60	34	240
SOLICITUD DE COPIA			2			1	3
SUGERENCIA	11	6	11	19	5	3	55
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>132</b>	<b>137</b>	<b>154</b>	<b>182</b>	<b>90</b>	<b>789</b>

* DESAGREGADO DE CONSULTAS REIBIDAS							
CLASIFICACIÓN TIPOLOGÍA PETICIONES DE CONSULTA	MES						TOTAL
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM- BRE	OCTU- BRE	NOVIEM- BRE	DICIEM- BRE	
INTERES GENERAL	1	2	1				4
INTERES PARTICULAR	3	1		1	2		7
SOLICITUD DE INFORMACIÓN			1	3		1	5
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>16</b>

<sup>3</sup> La Oficina de Control Interno efectuó un análisis conforme a lo establecido en la normatividad presentado un informe al respecto mediante memorando 3-2017-00971 de julio de 2017



### TIPOLOGÍA PQRS



Elaborado por la Oficina de Control Interno

Fuente: Reporte del SDQS correspondiente al período comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2017 recibido mediante memorando No. 3-2018-00160 del 13/02/2018.

No obstante, al comparar esta información con la reportada en la página web en el link "Informes de Atención a la Ciudadanía" (<http://www.sdmujer.gov.co/puntos-de-atencion/informe-de-atencion-a-la-ciudadania?id=1148>), donde reposan los informes mensuales de PQRS tramitadas por la entidad, se encuentra que el total de peticiones es de 813, presentándose una diferencia de 24 peticiones, como se relaciona en la siguiente tabla:

TIPOLOGÍA DE LA PQRS	OCTUBRE			SEPTIEMBRE			AGOSTO			JULIO		
	Registro público peticiones	Informe atención a la ciudadanía	Control	Registro público peticiones	Informe atención a la ciudadanía	Control	Registro público peticiones	Informe atención a la ciudadanía	Control	Registro público peticiones	Informe atención a la ciudadanía	Control
Consulta	4	4	OK	2	2	OK	3	6	X	4	5	X
derecho de petición de interés general	23	20	X	15	15	OK	3	7	X	5	3	X
derecho de petición de interés particular	51	53	X	47	47	OK	52	68	X	42	42	OK
felicitación	2	2	OK	5	5	OK	17	19	X	3	3	OK
Queja	5	5	OK	5	5	OK	10	10	OK	1	1	OK
Reclamo	11	11	OK	7	7	OK	4	4	OK	1	1	OK
solicitud de acceso a la información	39	37	X	43	42	X	37	40	X	27	27	OK
solicitud de copia				2	2	OK	0	0	OK		0	OK
sugerencia	19	19	OK	11	11	OK	6	7	X	11	11	OK
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>151</b>	<b>-</b>	<b>137</b>	<b>136</b>	<b>-</b>	<b>132</b>	<b>161</b>	<b>-</b>	<b>94</b>	<b>93</b>	<b>-</b>

Elaborado por la Oficina de Control Interno

Fuente: <http://www.sdmujer.gov.co/puntos-de-atencion/peticiones-quejas-y-reclamos> y <http://www.sdmujer.gov.co/puntos-de-atencion/informe-de-atencion-a-la-ciudadania?id=1148>

OK= No se presentan diferencias

X= Presentan diferencias

Nota: en los meses de noviembre y diciembre no se presentan diferencias.

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9

Código Postal 111071

PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

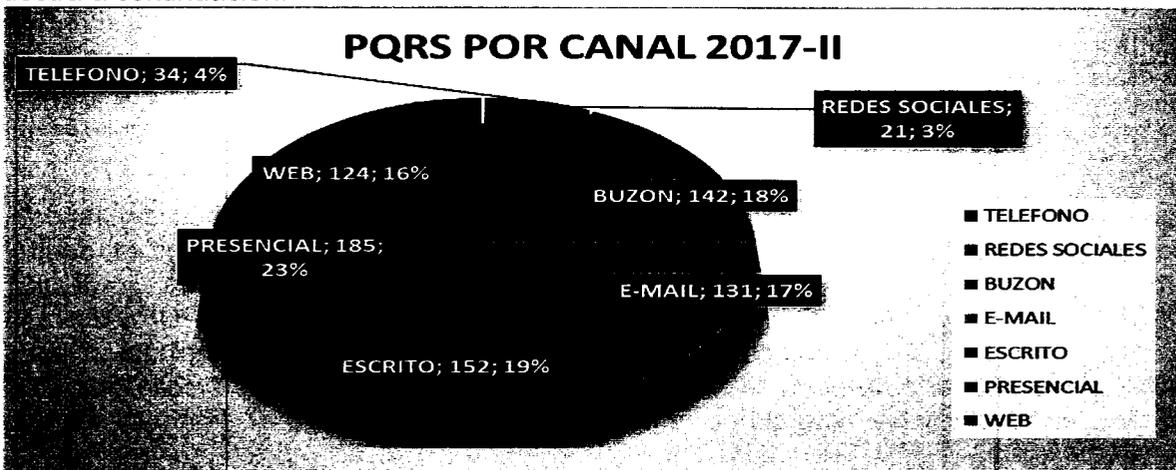
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Al indagar con una de las personas responsables del seguimiento al trámite de PQRS, explicó que los reportes del SDQS toman como referente el mes de generación de la petición, por lo que si la solicitud se realiza por primera vez en julio y se dirige a una entidad diferente, se tomará como de dicho mes, independientemente que por traslado se haya recibido en la Secretaría Distrital de la Mujer durante el mes siguiente. En este sentido, el número de peticiones en el “registro público de peticiones” puede ser mayor al de los informes mensuales de atención a la ciudadanía en algunas ocasiones, pues desde el equipo de la Subsecretaría de Gestión Corporativa se realizan las respectivas depuraciones antes de presentar los informes definitivos anuales. Sin embargo, la diferencia en el mes de agosto es de 29 peticiones, y es menor el número en el “registro público de peticiones” que en el informe mensual, aspecto que no coincide con la explicación dada por la dependencia.

### PQRS recibidas II semestre de 2017 discriminadas por canal

Como parte del fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, y en armonía con lo establecido en el Artículo 12 del Decreto Distrital 197 de 2014, donde se establecen los canales de atención presencial, telefónico y virtual, la Secretaría Distrital de la Mujer ha determinado que recibe las peticiones ciudadanas a través de los siguientes medios: Buzón de Sugerencias, Redes Sociales, Escrito (Ventanilla Única de Correspondencia), E-Mail (Correos Institucionales), WEB (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS), Sistema Presencial y Telefónico.

Es así como, de conformidad con la información que el proceso de atención a la ciudadanía reportó en el “Registro público de peticiones”, los requerimientos que ingresaron en el segundo semestre de la vigencia 2017 por los diferentes canales de información se discriminan como se muestra a continuación:



Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Informes mensuales PQRS y respuesta Subsecretaría de Gestión Corporativa mediante memorando No. 3-2018-00160 del 12/02/2018

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
 Código Postal 111071  
 PBX 3169001  
 Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
 Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)



## PQRS recibidas II semestre de 2017 discriminadas por dependencias

Según información contenida en los informes mensuales de PQRS<sup>4</sup> elaborados por el proceso de atención a la ciudadanía, correspondientes al período comprendido entre julio y diciembre de 2017, las PQRS que ingresaron a la Entidad fueron direccionadas de la siguiente manera:

	AGO	% DEL TOTAL	OCT	% DEL TOTAL	DIC	% DEL TOTAL
Dirección de Territorialización de Derechos	45	28%	27	18%	22	24%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	30	19%	46	30%		17%
Dirección de Eliminación de Violencias	25	16%	24	16%	33	37%
Dirección de Talento Humano	18	11%	3	2%	1	1%
Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	11	7%	6	4%	2	2%
Traslado por no competencia	9	6%	6	4%	2	2%
Despacho	7	4%	4	3%	1	1%
Dirección enfoque diferencial	4	2%	5	3%	0	0%
Dirección Administrativa y Financiera	3	2%	0	0%	0	0%
Dirección Gestión del Conocimiento	3	2%	12	8%	2	2%
Sub. Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	2	1%	8	5%	7	8%
Oficina Asesora Planeación	2	1%	1	1%	1	1%
Oficina Asesora Jurídica	1	1%	1	1%	0	0%
Dirección de Contratación	0	0%	1	1%	0	0%
Sub. Políticas de Igualdad			7	5%	4	4%
en blanco	1	1%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>	<b>100%</b>	<b>151</b>	<b>100%</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>
Repiten dentro del reporte la misma area						

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Informes de comportamiento de las PQRS elaborado por el proceso de Atención a la Ciudadanía durante el período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2017, los cuales se encuentran publicados en la página web de la entidad en el link <http://www.sdmujer.gov.co/puntos-de-atencion/informe-de-atencion-a-la-ciudadania?id=1148>

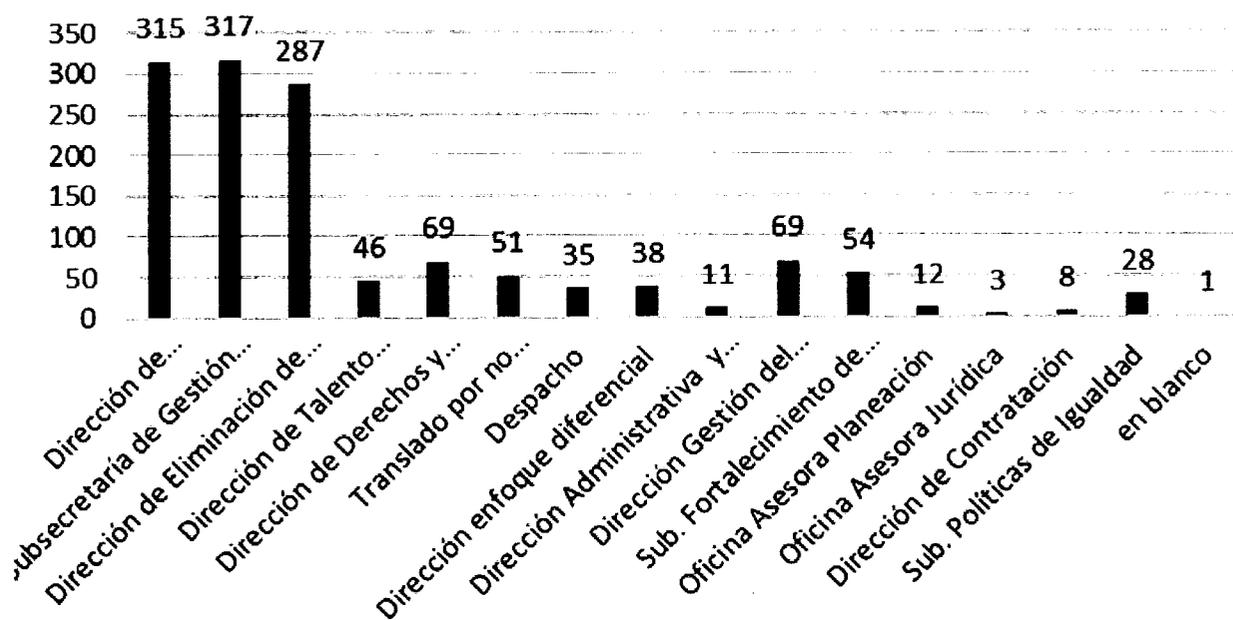
Es de aclarar que en el reporte de PQRS presentado en la página web en el mes de Julio, no es posible identificar la cantidad exacta de PQRS recibidas por las diferentes dependencias, dado que dentro del reporte solo indican lo correspondiente a tres áreas (ver Anexo 3 - *Link ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – Informes de Atención a la Ciudadanía, Informe PQRS Julio*). Asimismo, para los meses de noviembre y diciembre se evidenció que se relacionaron las dependencias “Subsecretaría de Fortalecimiento de Oportunidades” y “Sub. Fortalecimiento de Capacidades”, siendo el nombre correcto de la dependencia “Subsecretaría de Fortalecimiento

<sup>4</sup> En el “Registro público de peticiones” no se especifica la dependencia de la SDMujer a la que se direccionó la petición. En este sentido, pese a la diferencia en el número de peticiones, se tomó lo contemplado en los informes mensuales de PQRS.

de Capacidades y Oportunidades” (ver Anexo 3 - Link ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – Informes de Atención a la Ciudadanía, Informe PQRS Noviembre e Informe PQRS Diciembre), lo cual puede generar confusión para quienes accedan a dicha información.

Como se detalla en la siguiente gráfica, el 24% de la totalidad de PQRS recibidas durante el segundo semestre de 2017 fue direccionado a la Dirección de Territorialización de Derechos y a la Subsecretaría de Gestión Corporativa, siendo estas dos áreas las de mayor movimiento dentro del total.

### Total PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2017



Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Informes de comportamiento de las PQRS elaborado por el proceso de Atención a la Ciudadanía durante el período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2017, los cuales se encuentran publicados en la página web de la entidad en el link <http://www.sdmujer.gov.co/puntos-de-atencion/informe-de-atencion-a-la-ciudadania?id=1148>

### Denuncias por hechos de corrupción

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, la página web de la Entidad cuenta con un link denominado “¡TU TAMBIEN COMBATES LA CORRUPCIÓN, DENUNCIA!”, el cual redirecciona a la página principal del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS),

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

donde existe una opción para presentar denuncias por posibles actos de corrupción respecto de las (los) servidoras (es) de la Secretaría Distrital de la Mujer<sup>5</sup>.

Según el reporte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones durante el II semestre de 2017, se presentaron cuatro (4) denuncias/quejas por presuntos hechos de corrupción, de las cuales 3 hacen referencia al mismo tema, como se evidencia a continuación:

No. PETICIÓN	ASUNTO*	FECHA INGRESO	FECHA REGISTRO	CANAL
2403722017	De manera atenta, quiero poner en conocimiento <b>los hechos de corrupcion que se vienen generando</b> con ocasion del contrato no. 259 de 2017 suscrito con la union temporal fundesol -ibero, ya que se encuentran prestando el servicio de forma inadecuada, a traves del señor guillermo buenaventura cruz. es de resaltar que la presente union temporal se encuentra feriendo el contrato manifestando que lo van ceder y pidiendo el 10 por ciento del mismo. les pido que hagan una auditoria ya que no le dan a las mujeres el servicio y si les hacen firmar y hacen parecer con cosas de legalidad.	18/10/2017	19/10/2017	N/A CANAL WEB
2405462017	De manera atenta, quiero poner en conocimiento <b>los hechos de corrupcion que se vienen generando</b> con ocasion del contrato no. 259 de 2017 suscrito con la union temporal fundesol -ibero, ya que la fundacion fundesol fue sancionada por la superintendencia de industria y comercio por actos de colusion. es de resaltar que esta union temporal pretende pagar la sancion del contrato mencionado a traves de una cesion y atendiendo mal a las mujeres. solicitamos verificar ante la superintendencia para verificar los actos aqui descritos y tomas los correctkvos pertinentes.	18/10/2017	19/10/2017	N/A CANAL WEB
2408872017	Buenos dias, quisiera solicitar que se investigue el contrato no. 259 de 2017 suscrito entre la secretaria de la mujer y la union temporal fundesol ibero, por tres razones: 1. no se está dando la atencion a las mujeres victimas de la violencia y hacen parecer legal los documentos que entregan a la coordinadora. 2. la fundacion fundesol integrante de la union temporal fue sancionada por colusion y se encuentra en quiebra y por tanto pretende pagar la multa de dicha entidad con el mencionado contrato. 3. esta union temporal se encuentra buscando un cedente del contrato para ejecutarlo cobrando un 10 por ciento del valor.  por favor no permitan que se roben la plata del distrito.	19/10/2017	20/10/2017	N/A CANAL WEB
2667992017	señores contraloria general de la republica, personeria de bogota, procuraduria general de la nacion, alcaldia mayor de bogota y secretaria distrital de la mujer. señores contraloria general de la nacion ustedes como maximo control fiscal del estado. pongo en su conocimiento y que se investigue de manera pronta y oportuna a la señora yeimy marcela arias vargas quien labora e este momento con la secretaria distrital de la mujer. la irregularidad de esta ciudadana no es normal ya que despues de ser sancionada por hurto sigue laborando con esta entidad, no es la primera vez que esta señora comete y tiene problemas de hurto ya que tambien fue despedida de la anterior empresa por hurto , tiene problemas familiares y visita	17/11/2017	20/11/2017	N/A CANAL WEB

<sup>5</sup> La mencionada norma establece que "...Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público...".

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

No. PETICIÓN	ASUNTO *	FECHA INGRESO	FECHA REGISTRO	CANAL
	continuo a la pareja osea al señor edward quien tiene denuncia por alimentos y en este momento se encuentra detenido ,la señora yeimi recibe llamadas a la secretaria de la mujer desde la carcel, el señor se encuentra detenido por intento de violacion hacia la hija de yeimi "la pareja", quien cuida, la abuela. es normal que una señora de estas labore con el distrito y con estas falencias? sera este un acto de corrupcion? esto da mucho que pensar ya que la secretaria de la mujer es una de las entidades nuevas y con este tipo de personas laborando para ella. es preocupante este tema. se pide que se averigüe cual es la trassabilidad de este caso, señores entes de control.			

Elaborado por: Oficina de Control Interno  
Fuente: SDQS - \* tomado textual de la fuente

## 8. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

Para establecer la oportunidad en la respuesta a las peticiones recibidas por la Secretaría Distrital de la Mujer durante el segundo semestre de 2017, se tomó como base el reporte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de fecha 6 de marzo de 2018, cuya información es coherente con el "Registro público de peticiones" mencionado anteriormente.

Una vez analizada la información de dicho reporte, se encontraron las siguientes inconsistencias:

1	Radicado de entrada no coincide con los radicados de la SDMUJER	Escrito	13
2	Peticiones sin radicados de entrada (se recibieron a través de SDQS, pero no se radicaron en sistema de correspondencia de la entidad).	Redes Sociales	21
		E-mail	130
		Teléfono	34
		Presencial	185
		Web	124
		Buzón	142
3	Petición sin estado final incluido en el SDQS.	Buzón	5
		E-mail	1
		Redes Sociales	1
		Web	5
4	Petición sin fecha de finalización incluida en el SDQS.	Buzón	4
		E-mail	1
		Escrito	3
		Redes Sociales	1
		Web	4

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

5	Peticiónes ingresadas por canal con estado final de cierre por respuesta definitiva, sin número de radicado de salida incluido en el SDQS.	Buzón	2
		E-mail	5
		Escrito	10
		Presencial	86
		Teléfono	22
		Web	17
6	Peticiónes que presentan días de vencimiento	Buzón, E-mail, Escrito, Presencial, Teléfono, Web, Redes Sociales	160

Elaborado por la Oficina de Control Interno

Fuente: Reporte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de fecha 6 de marzo de 2018, período julio a diciembre de 2017

Frente a lo anterior, una de las personas encargadas del diligenciamiento del SDQS realizó las siguientes aclaraciones:

- Respecto al ítem 1, cuando la petición se radica en una entidad diferente a la SDMujer, y es trasladada por competencia, no es posible cambiar el radicado de entrada en el SDQS.
- Respecto al ítem 2, una vez creada la petición en el SDQS no se puede incluir la información correspondiente al radicado de entrada otorgado por el sistema de correspondencia de la SDMujer. En este sentido, las peticiones que se reciben por redes sociales, e-mail, teléfono, presencial (atención a la ciudadanía sede central), web y buzón de sugerencias, se incluyen primero en el SDQS, y luego se realiza la radicación. El control sobre estos radicados se realiza manual, como se evidenció en desarrollo del seguimiento al Plan de Mejoramiento interno realizado por esta Oficina durante los meses de octubre y noviembre de 2017.
- Respecto al ítem 5, el reporte a veces omite los números de radicado que se han incluido por parte del equipo de trabajo. Este es un inconveniente del sistema.
- Respecto al ítem 6 se presentan las siguientes situaciones: el SDQS realiza el cálculo del plazo estimado de respuesta en días calendario, por lo que no tiene en cuenta los días festivos; el SDQS toma dos días menos, es decir, si el plazo finaliza un jueves, toma como fecha límite el martes anterior, con el objetivo de semaforizar oportunamente y evitar vencimientos; el SDQS cuenta con diferentes fechas (fecha ingreso, fecha registro, fecha inicio términos, fecha cierre, entre otras), pero para realizar el cálculo de días se debe tener en cuenta la fecha de inicio de términos y la fecha de finalización, que dan cuenta de la responsabilidad de la SDMujer.

Teniendo en cuenta lo anterior, se procedió a verificar sobre el reporte del SDQS aquellas vencidas. Para tal fin, se comparó la fecha de finalización frente a la fecha de inicio de términos, y se depuró la base de conformidad con los días calendario. Como resultado de dicha depuración, se identificaron nueve (9) peticiones que fueron contestadas inoportunamente, las cuales se relacionan a continuación:

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

No.	No. SDQS	Tipo de Petición, Plazo para Respuesta y fecha ingreso SDQS	Tema	Dependencia Responsable	Fechas esperada y real de respuesta
1	2000452017	Solicitud de acceso a la información. 10 días hábiles. 01-sept-2017	Solicitud de información de los IBC - aportes parafiscales de Ley 21 de 1982 de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Dirección de Gestión Corporativa	Esperada: 15-sept-2017 Real: 19-sept-2017 Diferencia de 2 días hábiles.
2	2078972017	Solicitud de copia. 10 días hábiles. 12-sept-2017	Solicitud de documentos relacionados con su nombramiento. Anexo solicitud.	Dirección de Talento Humano	Esperada: 26-sept-2017 Real: 28-sept-2017 Diferencia de 2 días hábiles.
3	1498082017	Derecho de petición de interés particular. 15 días hábiles. 06-julio-2017	Ciudadana solicita información para trabajo de tesis sobre	Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	Esperada: 28-julio-2017 Real: 01-ago-2017 Diferencia de 2 días hábiles.
4	1916502017	Derecho de petición de interés particular. 15 días hábiles. 24-ago-2017	Derecho de petición sobre la situación actual de las casas refugio - CCM	Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	Esperada: 14-sept-2017 Real: 22-sept-2017 Diferencia de 6 días hábiles.
5	2144162017	Queja. 15 días hábiles. 19-sept-2017	Inconformidad por mala atención de la guarda de seguridad de casa refugio.	Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	Esperada: 10-oct-2017 Real: 12-oct-2017 Diferencia de 2 días hábiles.
6	2144592017	Derecho de petición de interés particular. 15 días hábiles. 19-sept-2017	Solicitud de permiso para practicar aeróbicos.	Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	Esperada: 10-oct-2017 Real: 12-oct-2017 Diferencia de 2 días hábiles.
7	1690472017	Felicitación. 15 días hábiles. 27-julio-2017	Llamé hoy a la Secretaría y me dijeron que por este medio podía enviar un agradecimiento... ... gracias Secretaría por trabajar por las mujeres"	Dirección de Enfoque Diferencial	Esperada: 18-ago-2017 Real: 22-ago-2017 Diferencia de 1 día hábil.
8	2036622017	Derecho de petición de interés particular. 15 días hábiles. 06-sept-2017	... deseo tener al menos medio tiempo para mí para descansar mentalmente en alguna actividad ecológica o manual al aire libre recreativa que me genere al menos un mínimo ingreso económico para transporte hasta	Dirección de Enfoque Diferencial	Esperada: 27-sept-2017 Real: 03-oct-2017 Diferencia de 4 días hábiles.

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9

Código Postal 111071

PBX 3169001

Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

No.	No. SDQS	Tipo de Petición, Plazo para Respuesta y fecha ingreso SDQS	Tema	Dependencia Responsable	Fechas esperada y real de respuesta
			allí y salir del encierro en que me encuentro, (y que me está llevando a locura,) quiero sentirme útil para algo. aun no puedo creer que de tantas cosas que hay en Bogotá gratuitas no haya nada para mi...		
9	2145112017	Derecho de petición de interés particular. 15 días hábiles. 19-sept-2017	... el motivo de mi mensaje, es que en la Universidad tenemos un trabajo estrictamente académico de una entrevista sobre personas afectadas por la violencia contra la mujer y quisiéramos saber si ustedes nos podrían ayudar con un testimonio sobre este tema, alguna mujer que quiera contar su historia, aclarando que todo es estrictamente académico y confidencial...	Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	Esperada: 10-oct-2017 Real: 12-oct-2017 Diferencia de 2 días hábiles.

Respecto del anterior cuadro y de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que señala los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, se remitirá al proceso de control interno disciplinario aquellas peticiones que presuntamente no cumplieron con los requisitos legalmente exigidos para determinar su validez, tiempo, contenido, y debida notificación al peticionario.

## 9. ANÁLISIS DE LA RESPUESTA A LAS PQRS RECIBIDAS – II SEMESTRE 2017

Con relación a lo dispuesto en la Circular Externa No. 01 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, esta Oficina realizó seguimiento aleatorio a una muestra de respuestas dadas por la Administración a 20 derechos de petición del período bajo análisis, tomando como fuente de información la contenida en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la base de datos de correspondencia del proceso de gestión documental.

Esta Oficina realizó la revisión del procedimiento del Proceso de Atención a la Ciudadanía "AC-PR-2 - TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA - V4", publicado en el Sistema de Gestión de Calidad a través de la herramienta LUCHA, según el cual el proceso de Atención a la Ciudadanía debe registrar en el SDQS todas las solicitudes que ingresen a la SDMujer, y las debe registrar en la ventanilla única de correspondencia, lo que en principio indicaría que los datos deberían ser coincidentes con los radicados que son asignados por el Proceso de Gestión Documental, sin embargo al respecto,

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

se aclara que la información diligenciada por el proceso en el SDQS, en la casilla de radicado de entrada no era coincidente con la información registrada en la base de datos del Proceso de gestión Documental, por lo cual, al momento de revisar los documentos en físico (Canal Escrito) se encontraron diferencias.

1	191922 2017	1-2017- 04320	25/08/ 2017	Queja, contra psicóloga por inconformidad.	15 días	2- 2017- 04495	6/09/ 2017	X		X	<b>Canal: Buzón de Sugerencias.</b> Entre la fecha de diligenciamiento de la queja y su registro en el SDQS transcurrieron 9 días hábiles (del 12 de agosto al 25 de agosto), lo cual afecta la oportunidad de respuesta. Con fecha 6 de septiembre se informa a la peticionaria sobre el inicio del trámite disciplinario. La respuesta final a la peticionaria fue enviada el día 31 de enero de 2018 mediante radicado 2-2018-00257, indicando que se trasladaba a la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación para que se tomen los correctivos y otras acciones pertinentes. No se evidencia que se haya remitido a la peticionaria información sobre los correctivos tomados o las medidas tendientes a mejorar la prestación del servicio.
2	200045 2017	1-2017- 04430	1/09/ 2017	Solicitud de Información, Aportes Parafiscales Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	10 días	2- 2017- 04592	19/09/ 2017		X	X	<b>Canal: Escrito.</b>
3	207897 2017	1-2017- 04541	8/09/ 2017	Solicitud de copia de Resolución de nombramiento en la planta temporal de la Secretaría.	10 días	2- 2017- 04905	28/09/ 2017		X	X	<b>Canal: Escrito.</b> El número de radicado de la solicitud no es legible, y la fecha de la misma es del 31 de agosto de 2016, por lo que se tomó la fecha del sistema de correspondencia. En la respuesta no se incluyó o se hizo referencia a la realización de la evaluación de desempeño de la peticionaria, aspecto que se incluía en la solicitud.
4	216094	1-2017-	18/09/	Solicitud de	10 días	2-	27/09/	X		X	<b>Canal: Escrito.</b>

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

	2017	04701	2017	Información, sobre contratos por prestación de servicios por concejalía.		2017-04893	2017					
5	265660 2017	1-2017-05726	14/11/ 2017	Petición, Remisión derecho de petición de concejal.	15 días	2-2017-05892	28/11/ 2017	X		X		<b>Canal: Escrito.</b>
6	299161 2017	1-2018-00012	29/12/ 2017	Queja, manejo de forma temeraria vehículo de placas WKX390.	15 días	2-2018-00112	18/01/ 2018	X		X		<b>Canal: Web.</b>
7	191650 2017	1-2017-04300	24/08/ 2017	Petición, situación actual de las casas refugio – CCM	15 días	2-2017-04807	22/09/ 2017		X	X		<b>Canal: e-mail.</b>
8	214416 2017	1-2017-4740	19/09/ 2017	Queja, inconformidad por mala atención de guarda en casa refugio.	15 días	2-2017-05233	12/10/ 2017		X	X		<b>Canal: Buzón de Sugerencias.</b> Entre la fecha de diligenciamiento de la queja y el registro en el SDQS transcurrieron <b>8 días hábiles</b> (del 07 de septiembre al 19 de septiembre).
9	264580 2017	1-2017-05756	16/11/ 2017	Reclamo, Molestia por el trato del supervisor de guardas en Casa Refugio.	15 días	2-2017-05962	4/12/ 2017	X			X	<b>Canal: Buzón de Sugerencias.</b> Se explicó la eventualidad ocurrida, sin embargo no se dio una respuesta de fondo sobre el trato del supervisor. Entre la fecha de diligenciamiento de la queja y el registro en el SDQS transcurrieron <b>4 días hábiles</b> (09 de noviembre al 16 de noviembre).
10	295381 2017	1-2017-06422	21/12/ 2017	Petición, Solicitud de ciudadano para intervención en caso de posible maltratador.	15 días	2-2018-00035	11/01/ 2018	X		X		<b>Canal: Escrito.</b> Al diligenciar los campos necesarios en el aplicativo de correspondencia para dar número de radicado a la respuesta de la petición, en el apartado "Asunto" se hizo referencia al radicado de entrada 1-2017- 06522, siendo el correcto 06422. (Ver Anexo 4)
11	168409 2017	1-2017-03801	26/07/ 2017	Petición, por violencia de genero hacia la mujer.	15 días	2-2017-04157	11/08/ 2017	X		X		<b>Canal: Escrito.</b>

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

GD-FO-22



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

12	202304 2017	1-2017- 4488	5/09/ 2017	Petición, Solicita intervención por violencia intrafamiliar	15 días	2- 2017- 04899	27/09/ 2017	X		X	<b>Canal: Web.</b> En la respuesta a la petición se indica que se contactó a la peticionaria el 6 de septiembre a través de la línea púrpura, con el propósito de establecer contacto con la abogada.
13	282000 2017	1-2017- 06039	30/11/ 2017	Petición, Vendedoras ambulantes solicitan garantía de sus derechos.	15 días	2- 2017- 06167	18/12/ 2017	X		X	<b>Canal: Escrito.</b>
14	203662 2017	1-2017- 4520	6/09/ 2017	Petición, Mujer en estado de depresión solicita ayuda a la SDMujer.	15 días	2- 2017- 04952	3/10/ 2017		X	X	<b>Canal: e-mail.</b>
15	222753 2017	1-2017- 04870	28/09/ 2017	Reclamo, inconformidad con la prestación de servicio en la CIO.	15 días	2- 2017- 05310	13/10/ 2017	X		X	<b>Canal: Buzón de Sugerencias.</b> Entre la fecha de diligenciamiento de la queja y el registro en el SDQS transcurrieron <b>10 días hábiles</b> (13 de septiembre al 27 de septiembre). Se responde haciendo énfasis en el análisis del espacio sobre el cual se queja la peticionaria (contenido y objetivo), pero no sobre el trato dado o la situación que originó la queja.
16	257423 2017	1-2017- 05554	7/11/ 2017	Solicitud de Información, cuando se profesionalizan los cursos que ofrece la Entidad.	10 días	2- 2017- 05786	21/11/ 2017	X		X	<b>Canal: Presencial.</b> La reunión de rendición de cuentas de la SDMujer tuvo lugar el 1 de noviembre de 2017; sin embargo, la radicación de esta petición se realizó solo hasta el 8 de noviembre de 2017
17	149808 2017	1-2017- 03486	6/07/ 2017	Petición en interés particular. Solicitud información trabajo de Tesis en temas de la SDMujer.	15 días	2- 2017- 04050	1/08/ 2017		X	X	<b>Canal: Presencial.</b>

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

GD-FO-22



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

[Redacted]											
18	200667 2017	1-2017- 4446	1/09/ 2017	Petición en interés particular. solicitud material impreso sobre programas de prevención de violencia hacia las mujeres y realización de taller en colegio.	15 días	2- 2017- 04596	19/09/ 2017	X		X	<b>Canal: Presencial.</b> Se brindó información general sobre los servicios de la SDMujer pero no se advierte en la respuesta indicaciones acerca de material impreso y de la posibilidad de realización de talleres en el colegio.
19	242977 2017	1-2017- 05805/05 283	20/11/ 2017	Petición, comunicado con el tema "La Perdida Misional de la SDMujer a los concejales de Bogotá.	15 días	2- 2017- 05943	30/11/ 2017	X		X	<b>Canal: Escrito.</b>
20	295364 2017	1-2017- 06399	20/12/ 2017	Solicitud de Información, concejala pide estadísticas sobre violencia de género en Bogotá.	10 días	2- 2018- 00015	4/01/ 2018	X		X	<b>Canal: Escrito.</b>

Muestra de Derechos de petición ingresados a la SDMujer periodo Julio – diciembre 2017

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Como se puede detallar, las peticiones recibidas por canal "Buzón de Sugerencias" son radicadas con una diferencia de días hábiles que varía entre 4 y 10, en relación con la fecha en la que se diligencia el formato correspondiente, poniendo en riesgo la oportunidad en la respuesta a las peticionarias. Asimismo, se presentan 5 peticiones en las que no se da una respuesta de fondo a la solicitud.

Cordialmente,

  
**NORHA CARRASCO RINCÓN**  
Jefa Oficina de Control Interno

Elaboró: Diego Urrea – Profesional Contratista Oficina de Control Interno  
Revisó / Aprobó: Norha Carrasco Rincón – Jefa Oficina de Control Interno

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

GD-FO-22



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

## ANEXO 1:

### Del Orden Nacional:

- Decreto 2623 de 2009, *"Por el cual se creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"*
- Ley 1474 de 2011, *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."*
- Decreto 124 de 2015, *"Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", con su documento integrante: "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2", expedido por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.*
- Ley 1437 de 2011, *"Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.
- Ley 1755 de 2015, *"Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"*.
- Documento CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" del Consejo Nacional de Política Económica y Social.
- Documento CONPES 3785 del 9 de diciembre de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", del Consejo Nacional de Política Económica y Social.
- Ley 1778 de 2016, *"Por la cual se dictan normas sobre la responsabilidad de las personas jurídicas por actos de corrupción transnacional y se dictan otras disposiciones en materia de lucha contra la corrupción"*.

### Del Orden Distrital:

- Manual del Servicio al Ciudadano 2005 – Protocolos para un buen servicio al ciudadano, versión 2, junio de 2005.
- Decreto 371 de 2010, expedido por el Alcalde Mayor de Bogotá D.C, *"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"*.
- Directiva 001 de 2014, expedida por el Alcalde Mayor de Bogotá D.C., con asunto: *"Lineamientos para la atención digna, cálida y decorosa a la Ciudadanía en Bogotá, D.C."*.
- Decreto 197 de 2014: *"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C"*
- Circular 78 de 2012, *"Estrategias para continuar el cumplimiento de la Política del Servicio al Ciudadano y así evitar congestiones o filas en el espacio público durante la prestación"*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

de servicios o la realización de trámites ante las Entidades Distritales de Bogotá D.C.", expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

- Circular 064 de 2012, "Revisión, adecuación e implementación del procedimiento para el trámite del/los Derecho/s de Petición de acuerdo con la Ley 1437 de 2011"
- Acuerdo Distrital 529 de 2013, "Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a la ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones", suscrito por el Concejo de Bogotá, D.C.
- Decreto Distrital 438 de 2012, "Por medio del cual se establece el horario de trabajo de los/as servidores/as públicos del Sector Central de la Administración Distrital".
- Decreto Distrital 442 de 2012, "Por medio del cual se modifica el artículo 1º del Decreto Distrital 438 de 2012".
- Decreto Distrital 392 de 2015, "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones".
- Acuerdo Distrital No. 630 de 2015, "Por medio de la cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones"
- Acuerdo Distrital 51 de 2001, "Por el cual se dictan normas para la atención a las personas con discapacidad, la mujer en estado de embarazo y los adultos mayores en las Entidades Distritales y Empresas Prestadoras de Servicios Públicos".
- Decreto Distrital 448 de 2007 "Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana", artículos 2º, literal i), 3º, literal b), 17 parágrafo 2º y 41.26.
- Circular 012 de 2015, de la Veeduría Distrital con asunto: "Seguimiento sistema distrital de quejas y soluciones"
- Circular Conjunta No. 006 de 2017, expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital con asunto: "Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos"

#### Del orden interno:

- Circular No. 014 del 26 de octubre de 2016.
- Resolución 0175 del 29 de abril de 2016, "Por medio de la cual se adopta y reglamenta la figura (del) Defensora (or) de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer y se derogan las Resoluciones Internas No. 0222 del 2 de agosto de 2013 y No. 0026 del 21 de enero de 2016".
- Portafolio de servicios página web de la Entidad "www.sdmujer.gov.co".

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

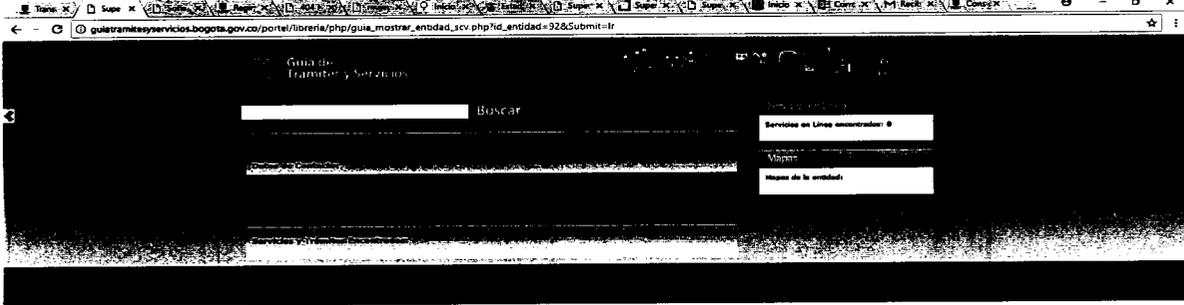


**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

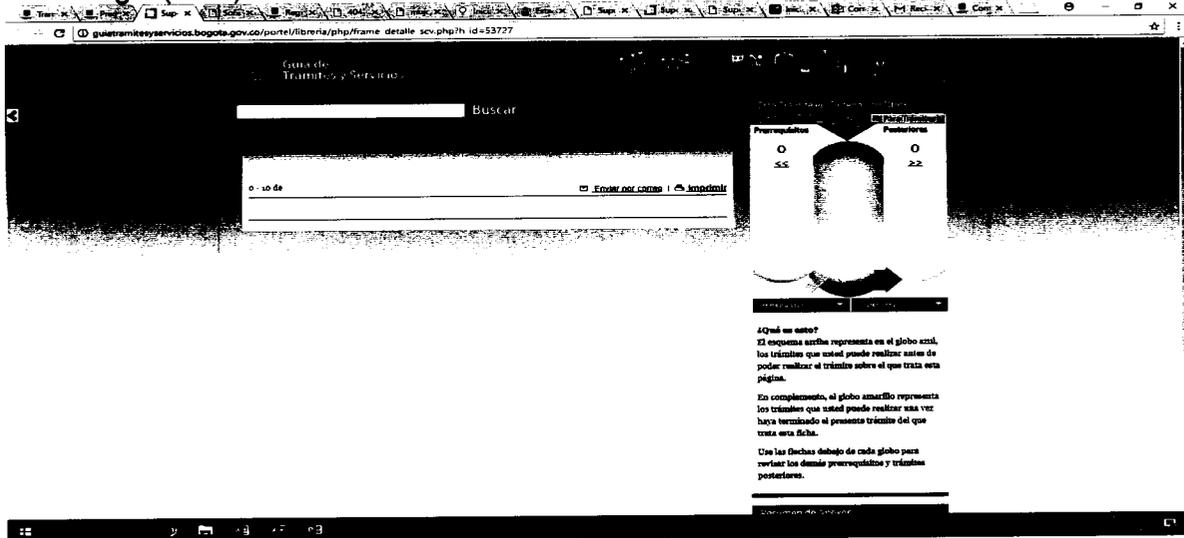
## ANEXO 2 Link ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – Preguntas Frecuentes

### Pregunta No. 3

- Los servicios ofertados por la Sdmujer son los siguientes y puede ser consultados [Aquí](#)



- Acogida y protección a mujeres víctimas de violencia con medidas de protección en casa refugio (OPA)



Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

- Orientación psicosocial (OPA)



- Orientación, asesoría e intervención jurídica (OPA)



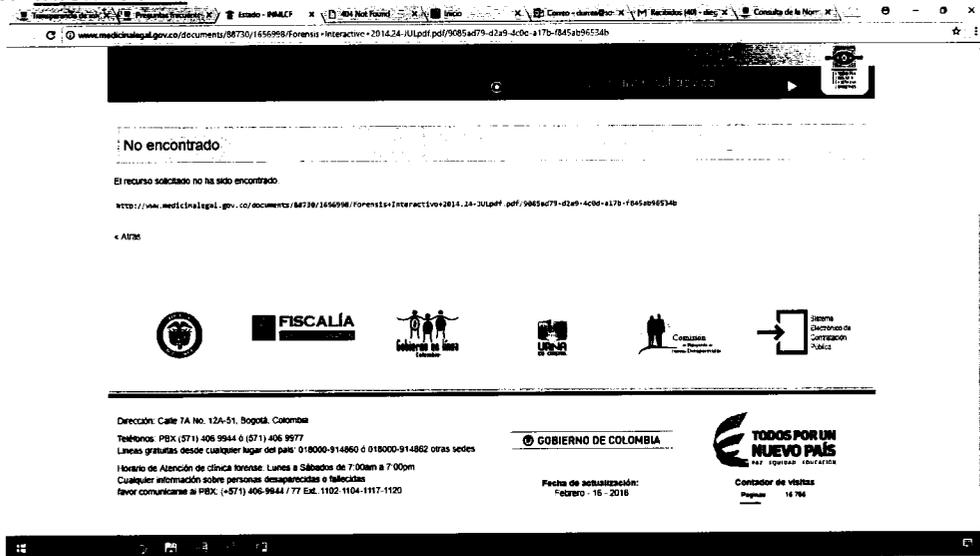
Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)



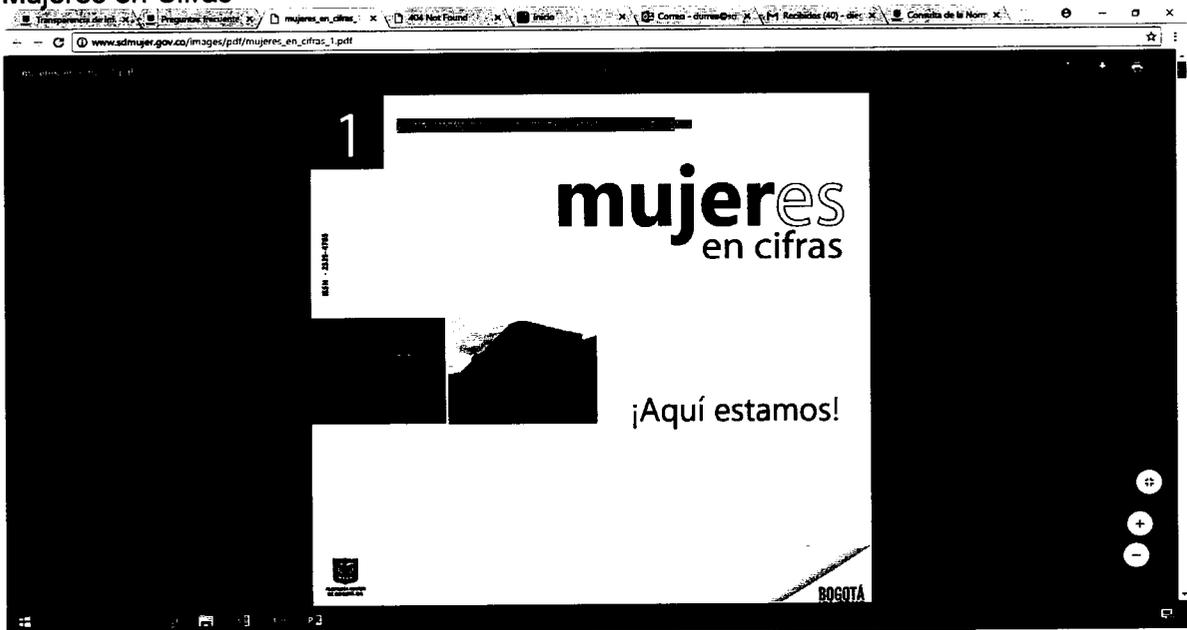
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS  
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

**Pregunta No. 5**

- ¿Cuál es la magnitud de las violencias contra las mujeres en el Distrito Capital?  
Ver: **Información**



- **Mujeres en Cifras**



Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
 Código Postal 111071  
 PBX 3169001  
 Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
 Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)

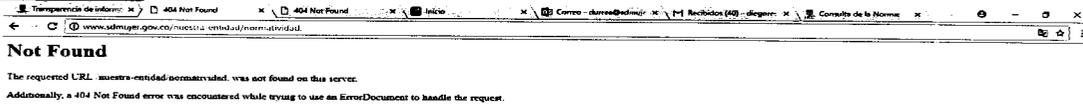


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

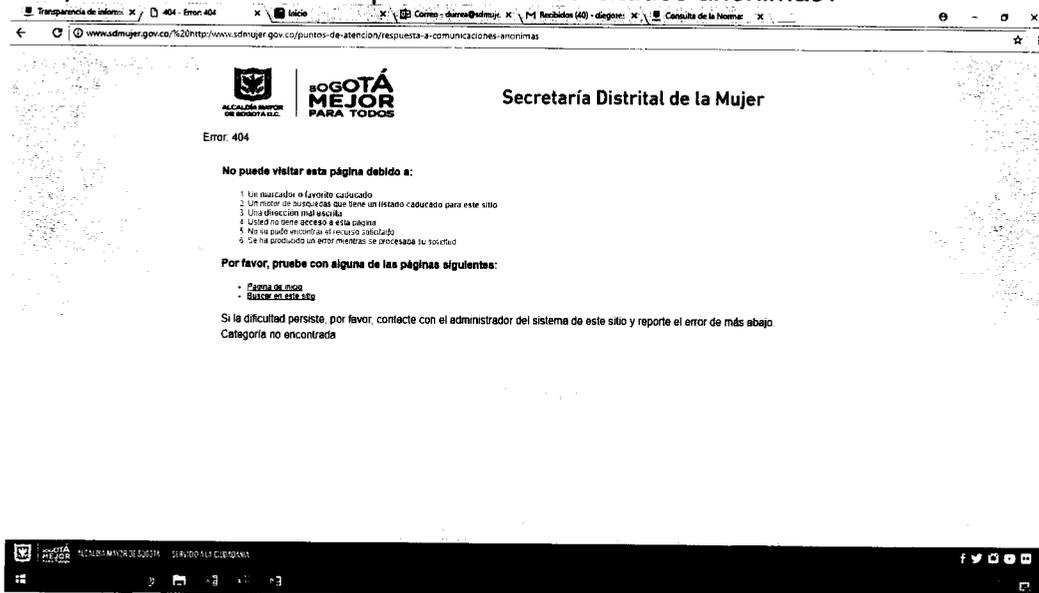
## Pregunta No. 6

- ¿Cuál es la magnitud de las violencias contra las mujeres en el Distrito Capital?  
**Normatividad**



## Pregunta No. 13

- ¿Dónde puedo encontrar las respuestas a las solicitudes anónimas?



Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

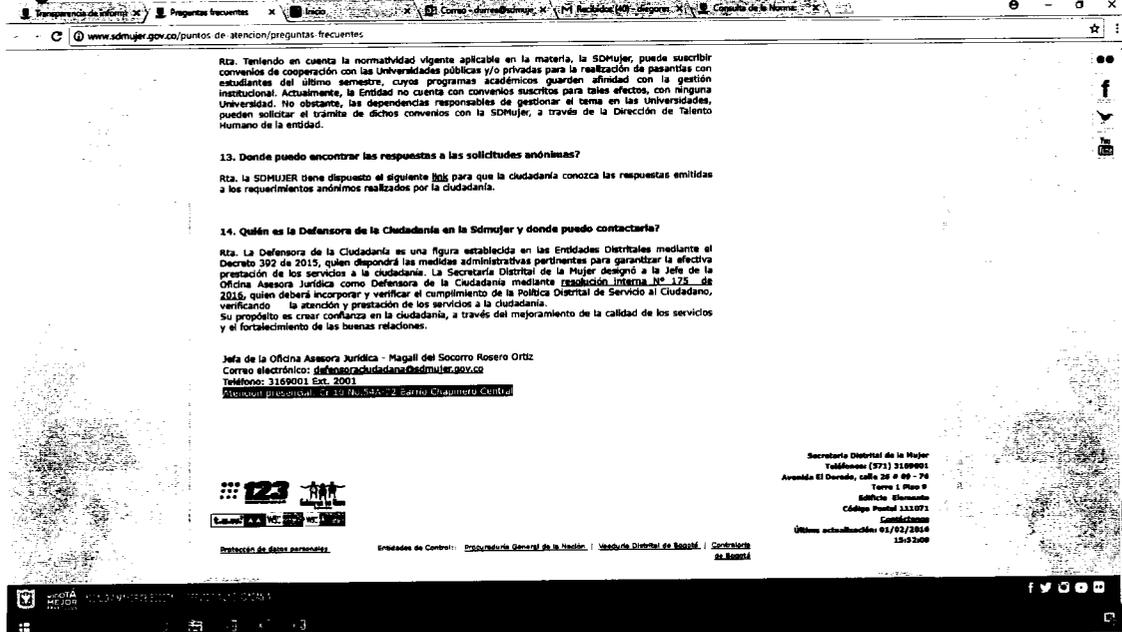


BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS  
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

GD-FO-22

Pregunta No. 14

- ¿Quién es la Defensora de la Ciudadanía en la Sdmujer y donde puedo contactarla?



13. Donde puedo encontrar las respuestas a las solicitudes anónimas?  
Rta. la SDMUJER tiene dispuesto el siguiente [link](#) para que la ciudadanía conozca las respuestas emitidas a los requerimientos anónimos realizados por la ciudadanía.

14. ¿Quién es la Defensora de la Ciudadanía en la Sdmujer y donde puedo contactarla?  
Rta. La Defensora de la Ciudadanía es una figura establecida en las Entidades Distritales mediante el Decreto 302 de 2015, quien deberá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía. La Secretaría Distrital de la Mujer designó a la Jefa de la Oficina Asesora Jurídica como Defensora de la Ciudadanía mediante [resolución interna No. 123](#) de 2016, quien deberá incorporar y verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, verificando la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía. Su propósito es crear confianza en la ciudadanía, a través del mejoramiento de la calidad de los servicios y el fortalecimiento de las buenas relaciones.

Jefa de la Oficina Asesora Jurídica - Magali del Socorro Rosero Ortiz  
Correo electrónico: [oficinaasesoraciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:oficinaasesoraciudadania@sdmujer.gov.co)  
Teléfono: 3169001 Ext. 2003  
[Página web: Oficina Asesora Jurídica - Sdmujer](#)

Secretaría Distrital de la Mujer  
Teléfono: (571) 3169001  
Avenida El Dorado, calle 26 # 69 - 76  
Torre 1, Piso 9  
Edificio Elementa  
Código Postal 111071  
Cundinamarca  
Última actualización: 01/02/2016  
15:02:00

Entidades de Control: Procuraduría General de la Nación | Alcaldía Distrital de Bogotá | Contraloría de Bogotá

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Peticion, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

# ANEXO 3 Link ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – Informes de Atención a la Ciudadanía

The screenshot shows the website of the Secretaría Distrital de la Mujer. At the top, there is a navigation menu with links for 'Inicio', 'Atención ciudadana', 'Servicios', 'Mujeres en la Estrategia', and 'Nuestro Mujer'. Below the menu are several icons representing different areas: 'Observatorio de Mujeres y Equidad de Género', 'Rutas de atención', 'Acceso a la Justicia y Eliminación de las Violencias', 'Casas de Igualdad de Oportunidades', and 'Espacios de Participación'. A section titled 'Informes PQRS 2017' lists reports for December, November, October, and September 2017. On the right side, there is a 'Tweets' section with a tweet from @SEMILLER Bogotá.

## - Informe PQRS Julio:

The screenshot shows a PDF report titled 'REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA'. The text explains that the report shows the number of citizen requests (PQRS) received by the Secretaría Distrital de la Mujer in July 2017, categorized by the different departments of the city. The report includes contact information for the office and a bar chart showing the distribution of requests.

**REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA**

Dando alcance a la misionalidad de la Secretaría Distrital de la Mujer y con el fin de satisfacer las necesidades, requerimientos e inquietudes que manifieste la ciudadanía proporcionando una respuesta clara, oportuna y eficaz, se remiten las peticiones a las diferentes dependencias de la Entidad para que sean resueltas en los términos definidos en la normativa vigente. Por lo cual se presenta una relación de las peticiones asignadas a las dependencias de la Sdmujer con la respectiva participación porcentual en el mes de julio de 2017.

Dirección: KR 32 A No. 28 - 58  
Código Postal 111327  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmuje.gov.co](http://www.sdmuje.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico: [atencionalaciudadania@sdmuje.gov.co](mailto:atencionalaciudadania@sdmuje.gov.co) o al teléfono: 3169001

**Dependencia**

Dependencia	Participación porcentual (%)
Def. Territorio Urbano Rural	~25
Def. Atención a la Ciudadanía	~20
Def. Equidad de Género	~15
Def. Derechos Ciudadanos	~10
Tratamiento de la Mujer	~8
Def. Gestión Ciudadana	~5
Def. Convivencia	~4
Def. Transparencia	~3
Def. Integridad Administrativa	~2
Def. Atención al Cliente	~1
Def. Gobierno	~1

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
 Código Postal 111071  
 PBX 3169001  
 Página WEB: [www.sdmuje.gov.co](http://www.sdmuje.gov.co)  
 Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmuje.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmuje.gov.co)



BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

- Informe PQRS Noviembre:

informacion\_ciudadano/Informe%20PQRS%20noviembre%202017.pdf

la normativa vigente, por lo cual se presenta una relación de las peticiones remitidas a las dependencias de la Sdmujer con la respectiva participación porcentual en el mes de diciembre de 2017.

Dependencia	Total	Porcentaje de Participación
Subsecretaría de Fortalecimiento de Oportunidades	1	1%
Dir. Administrativa y Financiera	1	1%
Dir. Contratación	2	1%

Dirección: Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76, Torre 1 Piso 9, Edificio Los Cuatro Elementos  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmmujer.gov.co](http://www.sdmmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico: [servicioalciudadania@sdmmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmmujer.gov.co)

Dependencia	Total	Porcentaje de Participación
Sub. Políticas de Igualdad	2	1%
Of. Asesora de Planeación	3	2%
Dir. Talento Humano	6	3%
Trasladado por no competencia	6	3%
Despacho	7	4%
Dir. Enfoque Diferencial	7	4%
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	8	5%
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	11	6%
Dir. Gestión del Conocimiento	15	8%
Sub. Gestión Corporativa	33	18%
Dir. Eliminación de Violencias	36	20%
Dir. Territorialización de Derechos	43	24%
<b>Total general</b>	<b>182</b>	<b>100%</b>

- Informe PQRS Diciembre:

Correo: [durrea@sdmmujer.gov.co](mailto:durrea@sdmmujer.gov.co) | Recibidos (37) diciembre

Informe PQRS Diciembre 2017.pdf

la normativa vigente, por lo cual se presenta una relación de las peticiones remitidas a las dependencias de la Secretaría Distrital de la Mujer con la respectiva participación porcentual en el mes de diciembre de 2017.

Dependencias	Total	%
Dir. Eliminación de Violencias	33	37%
Dir. Territorialización de Derechos	22	24%
Sub. Gestión Corporativa	13	14%
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	7	8%
Sub. Políticas de Igualdad	4	4%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	2	2%
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	2	2%
Dir. Gestión del Conocimiento	2	2%
Cierre por no competencia	2	2%
Despacho	1	1%
Oficina Asesora de Planeación	1	1%
Dir. Talento Humano	1	1%
<b>Total general</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmmujer.gov.co](http://www.sdmmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

## ANEXO 4 PETICIÓN SELECCIONADA No. 10 – SISTEMA DE CORRESPONDENCIA

En la siguiente imagen se muestra el radicado de respuesta a la petición con radicado de entrada 1-2017-06422, que fue una de las peticiones que se seleccionaron en la muestra aleatoria por parte de esta Oficina. Como se puede detallar, en el campo "Asunto" se presenta un error de digitación, pues se hace referencia al radicado 1-2017-06522, lo cual puede dificultar la ubicación de la respuesta y generar otro tipo de dificultades, como entregar una respuesta a un destinatario de manera errónea, con las consecuencias jurídicas y/o disciplinarias en las que se podría incurrir.

10	1-2017-06422	21/12/20 17	Solicitud de actuación frente a un posible maltrato reconocido	1-201-06522
----	--------------	----------------	--	-------------

← No seguro | <https://correspondencia/admin.php?action=radSalida>

### Secretaría Distrital de la Mujer

[Radicados de Entrada](#) [Radicados de Salida](#) [Radicados Internos](#) [Radicados Anónimos](#) [Mis datos](#) [Cerrar sesión](#)

Criterio de búsqueda:

No. Radicado	Fecha Radicado	Destinatario	Entidad	Dirección	Asunto
2201800035	2018-01-11	Miguel Eduardo Angulo E.	Personal	Avenida Suba No. 106A - Oficina 703	8 Respuesta Radicado Inicial SDMujer 1-2017-06522

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

GD-FO-22