



# Informe de Gestión de PQRS Cuarto Trimestre 2019

---

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., enero de 2020

**Informe de Gestión de PQRS**  
**Cuarto Trimestre - 2019**  
Enero de 2020 - Bogotá D.C., Colombia

- En cumplimiento de la normatividad:** Ley 190 de 1995, Congreso de la República Colombia, "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa." Art. 54.
- Decreto 2232 de 1995, Congreso de la República Colombia, "Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos." Art. 9.
- Decreto 428 de 2013, Alcaldía Mayor de Bogotá, "Por medio del cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de la Mujer, y se dictan otras disposiciones". Art. 16. Literal n.
- Ley 1712 de 2014, Congreso de la República Colombia, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones." Art. 11. Literal h.
- Decreto 103 de 2015, Presidencia de la República de Colombia, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones." Art. 52.
- Circular 007 de 2019, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, "Actualización del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas."

**Dependencia:** Subsecretaría de Gestión Corporativa

**Subsecretaria de Gestión Corporativa:** Sandra Liliana Royo Blanco

**Elaboración y acopio de información:** Equipo de Atención a la Ciudadanía

## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS .....	5
1. Total de Peticiones Recibidas .....	5
2. Peticiones Verbales .....	5
3. Canales de Atención.....	6
4. Tipo de Peticiones .....	7
5. Peticiones por Subtemas.....	7
6. Traslados por Competencia.....	8
7. Seguimiento.....	8
8. Tiempo Promedio de Respuesta.....	9
9. Requerimientos por Dependencia .....	9
10. Respuestas de Fondo .....	10
11. Denuncias por Actos de Corrupción.....	11
12. Solicitudes de Acceso a Información Pública .....	11
13. Servicios con mayores Quejas y Reclamos .....	14
14. Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía .....	14
IMPLEMENTACIÓN DE LA PPDSC .....	16
1. Participación en Ferias de servicios SuperCADE Móvil .....	16
2. Participación en la Red Distrital de Quejas y Reclamos - Veeduría Distrital.....	16
3. Sensibilizaciones a servidoras/es en temas de Atención a la Ciudadanía y/o PQRS ....	17
4. Actualización de la información publicada de Atención a la Ciudadanía.....	18
CONCLUSIONES.....	19

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

[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)



## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del literal n) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, “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”, el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 “Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.”, el artículo 9 del Decreto 2232 de 1995 “Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.” y el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015 “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, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.”, se presenta el informe de gestión de la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ciudadanas en la Secretaría Distrital de la Mujer, correspondiente al cuarto trimestre del año 2019, el cual sirve como herramienta de gerencia y de control, con el fin de evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional, a las nuevas exigencias ciudadanas.

A continuación se relacionan los requerimientos presentados y tramitados en la Secretaría Distrital de la Mujer y su comportamiento estadístico durante el cuarto trimestre del año 2019. Además, se presenta el desarrollo de las actividades más relevantes en el avance de la implementación de Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaria Distrital de la Mujer para el mismo periodo.

## SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS

### 1. Total de Peticiones Recibidas

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010 “*Por el cual se establecen lineamientos para presentar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y organismos del Distrito Capital*”, se relaciona el registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que recibió la Entidad durante el cuarto trimestre del año 2019.

Mes	Peticiones	Porcentaje
Octubre	90	43%
Noviembre	54	26%
Diciembre	65	31%
<b>Total</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>

En el cuarto trimestre del año 2019 se recibieron un total de doscientas nueve (209) peticiones a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, y fueron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

### 2. Peticiones Verbales

Partiendo de la idoneidad de las (los) servidoras(es) públicas(os), cuando se presenta una solicitud de carácter verbal por medio de los canales presencial y telefónico, lo ideal será que esta sea resuelta en el primer nivel de servicio (primer nivel de relacionamiento con la ciudadanía), esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública. Además, esto permite aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía.

Teniendo en cuenta el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, el cual fue publicado para su adopción mediante la Circular 007 de 2018 por parte de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, el cual se actualizó mediante la Circular 007 de 2019, y que la atención que se presta por medio de los canales presencial y telefónico en la mayoría de los casos son de respuesta inmediata, dado que se relacionan con información básica de la entidad, las peticiones verbales no se registran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, salvo aquellas peticiones que no hayan sido resueltas de forma inmediata a la (el) solicitante, las cuales deberán ser registradas y radicadas en el Sistema. Sin embargo, las peticiones verbales se registran en una base propia para evidenciar la prestación de este servicio.

Se relacionan a continuación las peticiones verbales que recibió la Entidad durante el cuarto trimestre del año 2019:

Punto de atención	Mes	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	Octubre	18	2	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicita información de los programas para mujeres con discapacidad.</li> <li>• Solicitud de información sobre orientación socio-jurídica.</li> <li>• Solicitud de información sobre los programas que desarrolla la entidad.</li> </ul>
	Noviembre	21	0	21	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de información sobre orientación socio-jurídica.</li> <li>• Solicitud de información sobre los servicios generales que presta la entidad.</li> </ul>
	Diciembre	14	0	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de información sobre orientación socio-jurídica y psicosocial.</li> </ul>
<b>Total</b>		<b>53</b>	<b>2</b>	<b>55</b>	

### 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 las (los) peticionarias(os) presenten sus peticiones.

Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
E-mail	54	36	45	135	64,6%
Web	13	7	12	32	15,3%
Buzón	15	11	6	32	15,3%
Escrito	7	-	-	7	3,3%
Presencial	1	-	2	3	1,4%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>54</b>	<b>65</b>	<b>209</b>	<b>100,0%</b>

Del total de doscientas nueve (209) peticiones recibidas en el cuarto trimestre del año 2019, ciento treinta y cinco (135) ingresaron por el correo electrónico siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 64,6% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal web y el buzón, con una participación representada en el 15,3% respectivamente.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

[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)



#### 4. Tipo de Peticiones

Tipología	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	30	14	22	66	31,6%
Solicitud de Copia	22	17	21	60	28,7%
Solicitud de Acceso a la Información	22	12	12	46	22,0%
Queja	7	3	5	15	7,2%
Reclamo	5	1	2	8	3,8%
Sugerencia	2	4	1	7	3,3%
Consulta	2	-	1	3	1,4%
Derecho de Petición de Interés General	-	1	1	2	1,0%
Felicitación	-	1	-	1	0,5%
Denuncia por Actos de Corrupción	-	1	-	1	0,5%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>54</b>	<b>65</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>

Del total de doscientas nueve (209) peticiones recibidas en el cuarto trimestre del año 2019, sesenta y seis (66) peticiones corresponden a la tipología de Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 31,6% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, siendo esta la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; posteriormente la Solicitud de Copia con sesenta (60) requerimientos, representando el 28,7% del total de peticiones, seguido por la Solicitud de Acceso a la Información con cuarenta y seis (46) requerimientos, los cuales representan el 22,0%.

#### 5. Peticiones por Subtemas

Subtema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Atención Psicológica y/o Jurídica, Litigio y Justicia Integral	23	29	32	84	35,7%
Cursos Brindados en Casas de Igualdad	25	9	15	49	20,9%
Datos Estadísticos, Poblacional, Diversidad, Territorialidad y Derechos	12	14	5	31	13,2%
Administración Talento Humano o Contratación	14	6	10	30	12,8%
Información estadística de la entidad	5	2	6	13	5,5%
Total 5 Subtemas	79	60	68	207	88,1%
Otros Subtemas	8	10	10	28	11,9%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>70</b>	<b>78</b>	<b>235</b>	<b>100,0%</b>

El subtema más representativo en el cuarto trimestre del año 2019 fue el de Atención Psicológica y/o Jurídica, Litigio y Justicia Integral, con ochenta y cuatro (84) peticiones que corresponde al 35,7% del total de doscientas treinta y cinco (235) peticiones solucionadas por la Secretaría Distrital de la Mujer en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

[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)



Te Escucha, seguido del subtema Cursos Brindados en Casas de Igualdad, con cuarenta y nueve (49) peticiones que corresponde al 20,9% del total de peticiones registradas en el Sistema; esto debido a la misionalidad de la Entidad y la alta demanda por parte de la ciudadanía para la protección y el apoyo a las mujeres víctimas de la violencia para la defensa y respeto de sus derechos.

## 6. Traslados por Competencia

Entidad	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Secretaria de Seguridad	4	-	1	5	15%
Secretaria de Integración Social	2	1	1	4	12%
Policía Metropolitana	2	1	1	4	12%
Entidad Nacional	2	-	1	3	9%
Secretaria de Desarrollo Económico	1	1	1	3	9%
Secretaria de Gobierno	1	-	2	3	9%
Secretaria Movilidad	2	-	-	2	6%
Secretaria de Planeación	1	-	1	2	6%
Secretaria de Educación	1	-	-	1	3%
Secretaria General	-	-	1	1	3%
IDRD	1	-	-	1	3%
Personería de Bogotá	1	-	-	1	3%
IDPAC	-	1	-	1	3%
Transmilenio	-	1	-	1	3%
Secretaría de Hacienda	-	-	1	1	3%
<b>Total de Traslados</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

Durante el cuarto trimestre del año 2019, se realizaron un total de treinta y tres (33) 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 no estaba siendo víctima de violencia, por tal razón no era competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer. Además, en aquellos casos donde 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 Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, se procede a dar cierre informando que a la entidad competente ya le fue asignada.

## 7. Seguimiento

Periodo	Peticiones cerradas	Porcentaje
Octubre	87	37%
Noviembre	70	30%
Diciembre	78	33%
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76  
Torre 1 (Aire) Piso 9  
PBX: 3169001  
[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)

Durante el cuarto trimestre de 2019, se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de la Mujer, dentro de los términos estipulados por la ley, a doscientas treinta y cinco (235) peticiones recibidas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer y por traslado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha. Al finalizar el trimestre, las peticiones que la entidad mantiene pendientes de respuesta, las cuales están en proceso de trámite, se encuentran dentro de los tiempos de gestión para su trámite conforme a los términos estipulados por la ley.

## 8. Tiempo Promedio de Respuesta

Tipología	Términos Legales Ley 1755 Art. 14	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio
Consulta	30	-	-	-	-
Derecho de Petición de Interés General	15	10	1	13	8,1
Derecho de Petición de Interés Particular	15	8,8	9,2	10,6	9,6
Felicitación	15	-	-	14	14,0
Queja	15	12,5	11,3	10,3	11,4
Reclamo	15	11,9	10	10	10,6
Solicitud de Acceso a la Información	10	5,4	7,2	8,4	7,0
Solicitud de Copia	10	6,6	6,6	7,4	6,8
Sugerencia	15	8,3	-	13,5	10,9
Denuncia por Actos de Corrupción	15	-	-	14	14,0
<b>Promedio Total</b>		<b>9,06</b>	<b>7,56</b>	<b>11,28</b>	<b>9,3</b>

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas en el cuarto trimestre del año 2019 ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue de nueve (9) días y siete (7) horas.

En este periodo todos los tiempos promedio de respuesta se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos estipulados por la ley. Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, mediante el equipo 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

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el cuarto trimestre del año 2019 es la Dirección de Territorialización de Derechos, que representan el 44,3% del

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

[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)

total de las peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, seguida de la Dirección de Eliminación de las Violencias, que representan el 12,3% del total de las peticiones registradas en el Sistema, y la Dirección de Derechos y Diseño de Política, que representan el 9,4% del total de las peticiones registradas. Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa da respuesta a las peticiones en temas básicos y generales de la entidad, solicita ampliación de información de peticiones y efectúa traslados o cierres por competencias de las peticiones ciudadanas radicadas que no corresponden a las funciones propias de la entidad.

Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
Dirección de Territorialización de Derechos	36	29	39	104	44,3%
Dirección de Eliminación de las Violencias	7	12	10	29	12,3%
Dirección de Derechos y Diseño de Política	8	8	6	22	9,4%
Dirección de Talento Humano	11	4	4	19	8,1%
Subsecretaria de Gestión Corporativa	2	8	2	12	5,1%
Dirección de Enfoque Diferencial	5	1	3	9	3,8%
Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	4	1	3	8	3,4%
Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	2	1	5	8	3,4%
Dirección de Contratación	3	2	2	7	3,0%
Dirección de Gestión del Conocimiento	4	2	1	7	3,0%
Oficina Asesora de Planeación	2	-	1	3	1,3%
Control Disciplinario	1	-	1	2	0,9%
Oficina Asesora Jurídica	1	1	-	2	0,9%
Subsecretaria de Políticas de Igualdad	-	1	1	2	0,9%
Comunicaciones	1	-	-	1	0,4%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>70</b>	<b>78</b>	<b>235</b>	<b>100,0%</b>

## 10.Respuestas de Fondo

Se realiza verificación 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, evidenciando de la muestra realizada que las siguientes peticiones fueron atendidas de fondo así:

Radicado SDQS	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Respuesta de Fondo
2383342019	2-2019-005244	Dir. Talento Humano	1-2019-005285	Cumple
2503582019	2-2019-005440	Dir. Gestión del Conocimiento	1-2019-005418	Cumple
2550232019	2-2019-005564	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	1-2019-005540	Cumple

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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

2664002019	2-2019-005758	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-005843	Cumple
2716622019	2-2019-005884	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-005995	Cumple
2788472019	2-2019-006048	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2019-006048	Cumple
2789162019	2-2019-006126	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-006179	Cumple
2789932019	2-2019-006054	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-006151	Cumple
2956872019	2-2019-006490	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2019-006569	Cumple

## 11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el cuarto trimestre del año 2019 se registró una (1) petición con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha:

- En el mes de noviembre de 2019 la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía registró una (1) petición con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, la cual fue remitida por medio de un correo electrónico anónimo, y se determinó que esta petición era competencia de la Dirección de Territorialización de Derechos de la Secretaría Distrital de la Mujer, por lo cual se asignó a la esta dependencia.

Radicado SDQS	Fecha de Radicado	Dependencia	Trámite
2849962019	28/11/2019	Dirección de Territorialización de Derechos	Se asignó el día 29 de noviembre de 2019 a la Dirección de Territorialización de Derechos debido a que, luego del análisis por parte de la entidad, se determinó que era competencia de esta dependencia dar respuesta a la misma. La petición se respondió el día 18 de diciembre de 2019, mediante el radicado respuesta (Orfeo) 1-2019-006563.

## 12. Solicitudes de Acceso a Información Pública

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015 “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, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

[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)



*información.*”, se relaciona el registro de las Solicitudes de Acceso a la Información que recibió la Entidad durante el cuarto trimestre del año 2019.

Radicado SDQS	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Días de Gestión
2432422019	2-2019-005231	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-005179	2
2446442019	2-2019-005312	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-005314	6
2489542019	2-2019-005408	Dirección de Contratación	1-2019-005358	3
2490162019	2-2019-005409	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-005363	6
2516772019	2-2019-005420	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-005425	4
2517142019	2-2019-005439	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2019-005439	6
2521452019	2-2019-005488	Dirección de Talento Humano	1-2019-005457	6
2533332019	2-2019-005520	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-005523	8
2537102019	2-2019-005535	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-005605	8
2554722019	2-2019-005585	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2019-005510	7
2583712019	2-2019-005622	Dirección de Talento Humano	1-2019-005640	6
2596782019	2-2019-005643	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-005626	7
2599312019	2-2019-005644	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-005625	4
2607432019	2-2019-005656	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2019-005656	5
2607692019	2-2019-005580	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-005538	7
2612382019	2-2019-005679	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2019-005679	8
2625502019	2-2019-005692	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-005712	11
2636112019	2-2019-005709	Dirección de Contratación	1-2019-005848	10
2636362019	2-2019-005707	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2019-005707	2
2644462019	2-2019-005723	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2019-005723	8
2645172019	2-2019-005726	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-005687	10
2647052019	2-2019-005757	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2019-005757	9
2654172019	2-2019-005738	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-005708	6

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

[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)

2716622019	2-2019-005884	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-005995	7
2734542019	2-2019-005924	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2019-005978	4
2736092019	2-2019-005936	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-005992	5
2748122019	2-2019-005957	Dirección de Talento Humano	1-2019-007116	7
2750362019	2-2019-005959	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-006131	10
2763202019	2-2019-006027	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2019-006245	13
2789932019	2-2019-006054	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-006151	9
2822642019	2-2019-006132	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-006289	8
2823042019	2-2019-006134	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-006291	8
2824062019	2-2019-006139	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2019-006301	8
2851842019	2-2019-006202	Dirección de Talento Humano	1-2019-006439	9
2872442019	2-2019-006254	Dirección de Talento Humano	1-2019-006462	11
2873232019	2-2019-006258	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-006258	9
2891742019	2-2019-006292	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-006570	10
2915592019	2-2019-006347	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2019-006828	10
2917872019	2-2019-006353	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2019-006353	6
2919702019	2-2019-006363	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-006557	7
2928282019	2-2019-006369	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2019-006573	7
2931132019	2-2019-006377	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-006537	6
2931982019	2-2019-006385	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-006683	8
2936192019	2-2019-006436	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-006813	7
2941202019	2-2019-006420	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-006824	9
2977212019	2-2019-006531	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-006932	7

Se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a cuarenta y seis (46) peticiones de Solicitud de Acceso a la Información por medio del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha. Al finalizar el trimestre, la entidad mantiene peticiones pendientes de

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

[www.sdmuter.gov.co](http://www.sdmuter.gov.co)

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

[servicioalciudadania@sdmuter.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmuter.gov.co)



respuesta, las cuales fueron registradas en el mes de diciembre y se encontraban en proceso de trámite. En todo caso, estas peticiones se encuentran dentro de los tiempos de gestión para su trámite, conforme a los términos estipulados por la ley.

### 13. Servicios con mayores Quejas y Reclamos

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 “*Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos (...)*” se relacionan los subtemas que presentaron un mayor número de Quejas y Reclamos en el cuarto trimestre del año 2019.

Subtema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Cursos Brindados en Casas de Igualdad	4	3	2	9	39,1%
Traslados a Entidades Distritales	2	1	1	4	17,4%
Administración Talento Humano o Contratación	3	-	1	4	17,4%
Información Básica de la Entidad y Puntos de Atención	-	-	2	2	8,7%
Atención Psicológica y/o Jurídica, Litigio y Justicia Integral	1	-	1	2	8,7%
Atención en Violencias y Casas Refugio	1	-	-	1	4,3%
Atención Integral de Mujeres en Ejercicio de Prostitución	1	-	-	1	4,3%
<b>Total de Quejas y Reclamos</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>100,0%</b>

En el cuarto trimestre del año 2019, el servicio que presentó un mayor número de Quejas y Reclamos fue el de Cursos Brindados en Casas de Igualdad, con nueve (9) peticiones que corresponde al 39,1% del total de Quejas y Reclamos registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, seguido de los traslados hecho a las Entidades Distritales y la Administración Talento Humano o Contratación, con cuatro (4) peticiones cada uno.

### 14. Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 “*Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: (...) 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.*” se relacionan las principales observaciones que la ciudadanía considera se pueden tener en cuenta para mejorar

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

[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)



los servicios actuales de la Secretaría Distrital de la Mujer, de acuerdo al último Informe de Medición de Satisfacción de Usuarías y Partes Interesadas.

- Hacer más divulgación de los servicios para que las mujeres participen. Sugieren incrementar la publicidad en radio, tv, redes y volantes.
- Ampliar los horarios de atención para dar mayor oportunidad en recibir atención.
- Excelente la asesoría y con suficiente tiempo para mis preguntas.
- El número de profesionales es mínimo y se demoran más de dos horas (2) la atención.
- Ser muy puntuales en la atención ya que los usuarios que trabajan tienen límite en el tiempo para el permiso de la diligencia.
- La comunicación telefónica es difícil, no contestan.
- Hacen falta cursos o talleres como de culinaria para que la mujer pueda emprender negocio.
- Cursos más extensos, más talleres de manualidades.
- Continuar con las capacitaciones de tecnología.
- Abrir más espacios de empoderamiento.
- Que den más cursos del Sena como maquina plana y curso de belleza.
- La persona que recibe las llamadas tener mejor disponibilidad y calidad para brindar la información.
- Habilitar en la página web formularios para recepción de casos.
- Disponibilidad de más tiempo en las terapias.
- Mejorar la velocidad del internet.
- Mejorar las instalaciones y adecuarlas.
- Adecuar las instalaciones para personas con discapacidad.
- Abrir varios horarios para mejorar oportunidad.
- Mejorar instalaciones y colocar señalización de ubicación de consultorios.
- Asesorar a padres de familia en temas vistos y necesidades de cada familia.
- Servicio prestado en programa de ICBF.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

[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)



## IMPLEMENTACIÓN DE LA PPDSC

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC tiene como objetivo garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.

A continuación, se presenta el desarrollo de las actividades más relevantes en el avance de la implementación de la PPDSC en la Secretaría Distrital de la Mujer para el cuarto trimestre del año 2019.

### 1. Participación en Ferias de servicios SuperCADE Móvil

La Secretaría Distrital de la Mujer atiende a las inquietudes de la ciudadanía, relativas a los servicios e información general en el marco de las acciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. quien a través de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, de manera conjunta da cumplimiento al decreto 494 del 2010, mediante el SuperCADE MÓVIL - FDSC en las diferentes Localidades de Bogotá con el objeto de acercar la administración a la ciudadanía y reunir a entidades distritales, nacionales y privadas para ofrecer sus trámites y servicios.

La Subsecretaria de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía, con el acompañamiento de la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación y el área de Comunicaciones, participó en el cuarto trimestre de la vigencia 2019 en dos (2) Ferias de Servicio organizadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. como SuperCADE Móvil, en las localidades de Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar.

N°	Fechas		Dirección	Lugar
1	Octubre	viernes 11	Calle 49C Sur # 5T - 18, localidad de Rafael Uribe Uribe	Parque Marruecos
2	Noviembre	viernes 29	Carrera 38 No. 53B-43 Sur, localidad Ciudad Bolívar	Casa de la Cultura

### 2. Participación en la Red Distrital de Quejas y Reclamos - Veeduría Distrital

En aplicación a lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010, la Secretaría Distrital de la Mujer a través de la Subsecretaria de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía hace parte de los siguientes nodos creados por la Veeduría Distrital:

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

[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)



- Nodo Sectorial Mujeres
- Nodo Intersectorial de Comunicaciones y Lenguaje Claro
- Nodo Intersectorial de Formación y Capacitación
- Nodo Intersectorial de PQRS y Ciudadanía

La Subsecretaria de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía, participó en el cuarto trimestre del año 2019 en siete (7) reuniones programadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos -Veeduría Distrital para el desarrollo de los Nodos y otras actividades de la Red.

N°	Fechas	Sede	Nodo	
1	Octubre	miércoles 23	Veeduría Distrital (Sede Central)	Reunión del Nodo Intersectorial de Formación y Capacitación
2		viernes 25	Veeduría Distrital (Sede Central)	Reunión del Nodo Intersectorial de Comunicaciones y Lenguaje Claro
3	Noviembre	miércoles 13	De manera virtual (por Hangouts del chat de Gmail)	Tercera reunión del Nodo Sectorial Mujeres
4		lunes 18	Casa Ciudadana de Control Social   Veeduría Distrital	Reunión del Nodo Intersectorial de Comunicaciones y Lenguaje Claro
5		miércoles 20	Casa Ciudadana de Control Social   Veeduría Distrital	Reunión del Nodo Intersectorial de Formación y Capacitación
6		miércoles 20	Casa Ciudadana de Control Social   Veeduría Distrital	Reunión del Nodo Intersectorial de Articulación PQRS y Ciudadanía
7	Diciembre	jueves 19	Planetario de Bogotá	Reunión Plenaria Final - Red Distrital de Quejas y Reclamos 2019

### 3. Sensibilizaciones a servidoras/es en temas de Atención a la Ciudadanía y/o PQRS

#### Campaña de Comunicación para el Fortalecimiento del Servicio a la Ciudadanía

Se desarrolló una campaña para el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía en la Entidad, la cual tuvo como objetivo sensibilizar a las servidoras, servidores y contratistas de la Secretaría Distrital de la Mujer en temas de atención a la ciudadanía, mediante la difusión de piezas comunicacionales, para el mejoramiento del servicio a la ciudadanía en la Secretaría. De acuerdo al Plan de Acción de la campaña, se divulgaron seis (6) temas en el cuarto trimestre del 2019:

N°	Tema	Medio	Fecha
11	Manual de Atención a la Ciudadanía de la SDM - Política de Servicio	Intranet de la Entidad,	Semana 40 (1 al 4 de octubre)
12	Manual de Atención a la Ciudadanía de la SDM - Puntos y Canales de Atención	Correo Boletina	Semana 42 (14 al 19 de octubre)

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76  
Torre 1 (Aire) Piso 9  
PBX: 3169001  
[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)

13	Manual de Atención a la Ciudadanía de la SDM - Protocolo de Atención en el Canal Presencial	Informativa y Fondos de Pantalla	Semana 44 (28 al 31 de octubre)
14	Manual de Atención a la Ciudadanía de la SDM - Protocolo de Atención en el Canal Telefónico		Semana 46 (12 al 15 de noviembre)
15	Manual de Atención a la Ciudadanía de la SDM - Protocolo de Atención en el Canal Escrito		Semana 48 (25 al 29 de noviembre)
16	Manual de Atención a la Ciudadanía de la SDM - Protocolo de Atención en el Canal Virtual		Semana 50 (9 al 14 de diciembre)

De acuerdo con su compromiso de mejorar continuamente el servicio a la ciudadanía y de desarrollar la Política de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer, la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía continuará sensibilizando a las servidoras/es y contratistas de las diferentes dependencias de las Secretaría.

#### 4. Actualización de la información publicada de Atención a la Ciudadanía

##### Manual de Atención a la Ciudadanía

La Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía, en el cuarto trimestre de 2019, realizó la actualización del manual AC-MA-1 - Manual de Atención a la Ciudadanía, en su versión 5, el cual fue aprobado y publicado en el Sistema Integrado de Gestión de la SDMujer - Lucha. Además, diseñó y publicó una Cartilla Virtual del Manual de Atención a la Ciudadanía, la cual se tradujo a Lenguaje Claro, con el objetivo de facilitar su lectura. Se puede consultar en el siguiente enlace:

[http://www.sdmujer.gov.co/sites/default/files/imagenes/Manual-de-Atencion-a-la-Ciudadania-SDM-Cartilla-Virtual-2019-V6\\_.pdf](http://www.sdmujer.gov.co/sites/default/files/imagenes/Manual-de-Atencion-a-la-Ciudadania-SDM-Cartilla-Virtual-2019-V6_.pdf)

##### Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá

La Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía realiza la actualización de la información referente a los servicios prestados por la Secretaría Distrital de la Mujer, la ubicación de sedes, horarios y puntos de atención para la prestación de los servicios de la entidad en el aplicativo virtual de la guía de trámites y servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Dicha labor, se ha adelantado mensualmente, garantizando información clara y veraz al ciudadano. Se puede consultar en el siguiente enlace:

[http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/secretaria\\_distrital\\_de\\_la\\_mujer](http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/secretaria_distrital_de_la_mujer)

##### Informes de PQRS

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

[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)



La Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía elabora mensualmente informes de seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ciudadanas tramitadas por la Secretaría Distrital de la Mujer. Los informes publicados en el tercer trimestre del año 2019 corresponden a la información de los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2019, los cuales fueron enviados al Despacho y publicados en la página web de la Secretaría Distrital de la Mujer. Se pueden consultar en el siguiente enlace:

<http://www.sdmujer.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

## 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.
- Se realizan sensibilizaciones en las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de la Mujer para dar cumplimiento a los términos de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía establecidos por la ley y así lograr una mejora en el servicio. La Secretaría trabaja en una difusión constante y permanente de los temas de atención y de gestión de PQRS.
- Conforme al objetivo de fortalecer los diferentes canales de atención que tiene la Secretaría Distrital de la Mujer a disposición de la ciudadanía, la Subsecretaría de Gestión Corporativa diseñó e implementó en la vigencia 2019 una estrategia de articulación del proceso de Atención a la Ciudadanía con las demás Dependencias de la Secretaría, en la cual se desarrollaron sensibilizaciones sobre la Política Pública Distrital de Atención a la Ciudadanía y el Manual de Atención a la Ciudadanía.
- La Secretaría Distrital de la Mujer, mediante la Subsecretaría de Gestión Corporativa, estableció y desarrolló en la vigencia 2019 una estrategia de implementación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha en todas las dependencias para su completa funcionalidad y apropiación por parte de la Entidad.

Proyectó: Boris Leandro Barbosa Tarazona Profesional Contratista. S.G.C.  
Revisó y Aprobó: Sandra Liliana Royo Blanco Subsecretaria de Gestión Corporativa.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76  
Torre 1 (Aire) Piso 9  
PBX: 3169001

[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)

