



Informe de Gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía Segundo Trimestre 2020

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., julio de 2020

**Informe de Gestión de PQRS y de
Atención a la Ciudadanía
Segundo Trimestre - 2020**
Julio de 2020 - Bogotá D.C., Colombia

En cumplimiento de la normatividad:

Artículo 54 de la 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 fin de erradicar la corrupción administrativa."

Literal h del artículo 11 de la 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."

Artículo 9 del Decreto 2232 de 1995, Presidencia de la República de 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."

Artículo 52 del 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."

Literal n del artículo 16 del 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".

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: Dalia Inés Olarte Martínez

Elaboración y acopio de información: Proceso de Atención a la Ciudadanía

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:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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. Peticiones Cerradas del Período.....	9
8. Tiempo Promedio de Respuesta.....	9
9. Requerimientos por Dependencia	10
10. Respuestas de Fondo	11
11. Denuncias por Actos de Corrupción.....	15
12. Solicitudes de Acceso a Información Pública	15
13. Servicios con mayores Quejas y Reclamos	19
14. Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía	20
IMPLEMENTACIÓN DE LA PPDSC	21
1. Actualización de la información de Atención a la Ciudadanía	21
2. Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía	22
3. Participación en las actividades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.....	23
4. Elaboración de informes de Atención a la Ciudadanía	23
5. Actualización de los documentos asociados al Proceso.....	24
CONCLUSIONES.....	25

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:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del literal n) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013¹, que dispone: *“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 Secretaría (o) el respectivo informe”*. Así como, del artículo 54 de la Ley 190 de 1995², el cual establece que *“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.”*; del artículo 9 del Decreto 2232 de 1995³ que establece lo siguiente: *“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, del artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015⁴, el cual dispone que: *“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 las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones ciudadanas en la Secretaría Distrital de la Mujer, correspondiente al segundo trimestre del año 2020, 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.

En este sentido, se relacionan las peticiones ciudadanas presentadas y tramitadas en la Secretaría Distrital de la Mujer y su comportamiento estadístico durante el segundo trimestre de la vigencia 2020. 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 Secretaría Distrital de la Mujer para el período en mención.

¹ Decreto 428 de 2013: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=54746>

² Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=321>

³ Decreto 2232 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1533#1>

⁴ Decreto 103 de 2015: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60556>

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 preservar 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 segundo trimestre del año 2020.

Mes	Peticiones	Porcentaje
abril	250	45%
mayo	166	30%
junio	140	25%
Total	556	100%

En el segundo trimestre del año 2020 se recibieron un total de 556 peticiones a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, y fueron registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - 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, permitiendo de igual manera, aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía.

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, actualizado 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 es de respuesta inmediata, dado que se relacionan con información básica de la entidad, las peticiones verbales no se registran en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Caso contrario sucede con aquellas peticiones que no hayan sido resueltas de forma inmediata a la (el) solicitante, las cuales deben ser registradas y radicadas en el

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:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Sistema. Sin embargo, las peticiones verbales se registran en una base propia para evidenciar la prestación de este servicio.

Es importante mencionar que, de acuerdo con las disposiciones impartidas desde la Presidencia de la República y la Alcaldía Mayor de Bogotá, en atención a la declaratoria de emergencia por el Covid-19, la Secretaría Distrital de la Mujer suspendió de manera transitoria la atención al público en la modalidad presencial.

A continuación, se relacionan las peticiones verbales que recibió la Entidad durante el segundo trimestre del año 2020:

Punto de atención	Mes	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	abril	0	140	140	• Solicitud de información sobre ayudas económicas que ofrece el gobierno. • Solicitud de información sobre los servicios que ofrece la Secretaría.
	mayo	0	140	140	• Solicitud de información sobre ayudas económicas que ofrece el gobierno. • Solicitud de información sobre los servicios que ofrece la Secretaría. • Solicitud de información sobre los números telefónicos de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres - CIOM.
	junio	0	60	60	• Solicitud de información sobre los números telefónicos de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres - CIOM. • Solicitud de información sobre los servicios que ofrece la Secretaría. • Solicitud de información de contacto de la Secretaría Distrital de Integración Social.
Total		0	340	340	

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:

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:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



Canal	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
E-mail	201	132	109	442	79,5%
Web	47	32	31	110	19,8%
Buzón	1	1	0	2	0,4%
Teléfono	1	0	0	1	0,2%
APP-aplicación móvil	0	1	0	1	0,2%
Total	250	166	140	556	100%

Del total de 556 peticiones recibidas en el segundo trimestre del año 2020, 442 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 79,5% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal web, con una participación representada en el 19,8%.

4. Tipo de Peticiones

Del total de 556 peticiones recibidas en el segundo trimestre del año 2020, 267 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 48,0% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, siendo esta la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida por la Solicitud de Acceso a la Información, la cual representa el 39% , del total de peticiones registradas en el Sistema, y la Solicitud de Copia, la cual representa el 6,1% , del total de peticiones.

Tipología	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	124	75	68	267	48,0%
Solicitud de Acceso a la Información	94	71	52	217	39,0%
Solicitud de Copia	13	7	14	34	6,1%
Consulta	8	1	3	12	2,2%
Queja	3	5	2	10	1,8%
Derecho de Petición de Interés General	3	4	0	7	1,3%
Sugerencia	1	1	1	3	0,5%
Reclamo	3	0	0	3	0,5%
Denuncia por Actos de Corrupción	0	2	0	2	0,4%
Felicitación	1	0	0	1	0,2%
Total	250	166	140	556	100%

5. Peticiones por Subtemas

Del total de las 830 peticiones solucionadas en el segundo trimestre del año de 2020 por la Secretaría Distrital de la Mujer en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, el subtema más representativo fue el de Datos

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:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Estadísticos Poblacional Diversidad Territorialidad y Derechos con 396 peticiones, las cuales corresponden al 48% de las peticiones solucionadas, esto debido a la misionalidad de la Entidad y la alta demanda por parte de las mujeres con relación a la garantía de sus derechos y lo relacionado con justicia de género.

Subtema	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
Datos estadísticos poblacional diversidad territorialidad y derechos	343	24	29	396	48%
Información estadística de la entidad	134	9	5	148	18%
Atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia integral	23	60	57	140	17%
Información básica de la entidad y puntos de atención	19	12	14	45	5%
Administración talento humano o contratación	5	26	12	43	5%
Total 5 Subtemas	524	131	117	772	93%
Otros Subtemas	19	25	14	58	7%
Total	543	156	131	830	100%

6. Traslados por Competencia

Entidad	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
Secretaría Distrital de Integración Social	62	40	38	140	51,9%
Secretaría de Gobierno	10	8	6	24	8,9%
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	16	2	3	21	7,8%
Secretaría Distrital de Salud	7	7	5	19	7,0%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	8	3	4	15	5,6%
Instituto para la Economía Social - IPES	4	7	0	11	4,1%
Secretaría Distrital de Planeación	4	2	5	11	4,1%
Policía Metropolitana de Bogotá	6	1	0	7	2,6%
Secretaría Distrital de Seguridad	1	1	1	3	1,1%
Secretaría Distrital de Educación	2	0	1	3	1,1%
Entidad Nacional	0	1	2	3	1,1%
Secretaría Jurídica Distrital	0	0	2	2	0,7%
Secretaría Distrital del Hábitat	0	0	2	2	0,7%
Personería de Bogotá	0	1	1	2	0,7%
Secretaría Distrital de Movilidad	1	0	0	1	0,4%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	1	0	0	1	0,4%
VANTI - Gas Natural	0	1	0	1	0,4%
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos - IDIGER	1	0	0	1	0,4%
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	0	0	1	1	0,4%
Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá	1	0	0	1	0,4%
Secretaría Distrital de Hacienda	0	1	0	1	0,4%
Total de Traslados	124	75	71	270	100%

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:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Durante el segundo trimestre del año 2020, se realizaron un total de 270 traslados por no competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer. Se identificó en algunas peticiones que, a pesar de tener una mujer involucrada, esta requería un servicio ajeno a la misionalidad de la entidad; por tal razón no era competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer. Además, en aquellos casos en los cuales se evidencia que la competencia es de otra entidad a nivel distrital y se verifica que ya ha sido asignada por competencia en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, se procede a dar cierre al radicado informando que a la entidad competente ya le fue asignada la petición.

7. Peticiones Cerradas del Período

Período	Peticiones cerradas	Porcentaje
abril	543	65%
mayo	156	19%
junio	131	16%
Total	830	100%

Durante el segundo trimestre del año 2020, se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de la Mujer, dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, a 830 peticiones recibidas a través de los distintos canales de atención y por traslado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

8. Tiempo Promedio de Respuesta

Tipología	Términos Ley 1755 Art. 14	Términos Decreto 491 Art. 5	abril	mayo	junio	Promedio
Consulta	30	35	-	11	26	18,5
Denuncia por Actos de Corrupción	15	30	-	14	-	14
Derecho de Petición de Interés General	15	30	9	20,8	22,8	17,5
Derecho de Petición de Interés Particular	15	30	13,1	16,7	19,1	16,3
Felicitación	15	30	-	29	-	29
Queja	15	30	-	8,5	9,8	9,2
Reclamo	15	30	-	12	28	20
Solicitud de Acceso a la Información	10	20	9,4	12,1	10,2	10,5
Solicitud de Copia	10	20	5,4	12,6	7,33	8,4
Sugerencia	15	30	-	28	1	14,5
Promedio Total			9,2	16,5	15,5	13,7

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer en el segundo trimestre del año 2020, fue de 13 días y 17 horas.

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:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

De acuerdo con las disposiciones impartidas desde la Presidencia de la República mediante el Decreto Legislativo 491 de 2020⁵, *“por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*, para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliaron los términos señalados por la ley así:

- Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Por lo anterior, se observa que, todos los tiempos promedio de respuesta a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos definidos por ley.

Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, asigna las peticiones internamente a las dependencias competentes y realiza el respectivo seguimiento para que se formulen y emitan las respuestas. El resultado en el cumplimiento de términos es positivo, ya que se garantiza la no vulneración de derechos de la ciudadanía.

9. Requerimientos por Dependencia

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el segundo trimestre del año 2020 fue la Oficina Asesora Jurídica, con un total de 489 requerimientos, los cuales representan el 58,9% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por la Dirección de Territorialización de Derechos, con un total de 151 requerimientos, los cuales representan el 18,2% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema. La tercera dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Dirección de Eliminación de las

⁵ Decreto 491 de 2020: <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Decreto-491-28-marzo-2020.pdf>

Violencias Contra Las Mujeres Y Acceso A La Justicia, con un total de 39 requerimientos, los cuales representan el 4,7% del total de las peticiones solucionadas.

Dependencia	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
Oficina Asesora Jurídica	469	6	14	489	58,9%
Dirección de Territorialización de Derechos	28	68	55	151	18,2%
Dirección de Eliminación de las Violencias Contra Las Mujeres Y Acceso A La Justicia	10	19	10	39	4,7%
Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	10	5	12	27	3,3%
Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía	9	6	12	27	3,3%
Dirección de Gestión del Conocimiento	1	11	7	19	2,3%
Comunicación Estratégica	4	12	1	17	2,0%
Dirección de Talento Humano	-	7	7	14	1,7%
Dirección de Contratación	2	8	4	14	1,7%
Subsecretaría de Políticas de Igualdad	7	1	1	9	1,1%
Dirección de Enfoque Diferencial	1	7	1	9	1,1%
Control Interno Disciplinario	1	2	3	6	0,7%
Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	-	2	3	5	0,6%
Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	1	2	-	3	0,4%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	-	-	1	1	0,1%
Total	543	156	131	830	100%

Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, da respuesta a las peticiones en temas generales del funcionamiento de la entidad, solicita ampliación de información de peticiones y efectúa traslados o cierres por competencia de las peticiones radicadas que no corresponden a las funciones propias de la Secretaría.

10. Respuestas de Fondo

Se realizó una revisión aleatoria de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Secretaría, con el fin de verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía hayan sido atendidas de fondo, 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
450912020	2-2020-002077	Dirección de Eliminación de Violencias	1-2020-002502	Cumple
480102020	2-2020-002198	Atención a la Ciudadanía	1-2020-001843	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:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

484162020	2-2020-001582	Dirección de Eliminación de Violencias	1-2020-001855	Cumple
502162020	2-2020-001972	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-001985	Cumple
502332020	2-2020-001975	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-001895	Cumple
502352020	2-2020-001976	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-001985	Cumple
502362020	2-2020-001977	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-001895	Cumple
502432020	2-2020-001978	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-001895	Cumple
502472020	2-2020-001979	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-001895	Cumple
502562020	2-2020-001980	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-001895	Cumple
502582020	2-2020-001981	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-001895	Cumple
502612020	2-2020-001983	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-001895	Cumple
502622020	2-2020-001984	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-001895	Cumple
502642020	2-2020-001985	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-001895	Cumple
523072020	2-2020-001662	Dirección de Eliminación de Violencias	1-2020-002487	Cumple
528562020	2-2020-002078	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-001891	Cumple
550582020	2-2020-002092	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002509	Cumple
551182020	2-2020-002093	Dirección de Eliminación de Violencias	1-2020-002541	Cumple
557772020	2-2020-002197	Dirección de Eliminación de Violencias	1-2020-002547	Cumple
564572020	2-2020-002206	Dirección de Contratación	1-2020-002469	Cumple
572612020	2-2020-002200	Dirección de Eliminación de Violencias	1-2020-002497	Cumple
575482020	2-2020-002201	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002489	Cumple
580972020	2-2020-002203	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002557	Cumple
581422020	2-2020-002205	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002565	Cumple
590452020	2-2020-002216	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002576	Cumple
590472020	2-2020-002378	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002938	Cumple
597742020	2-2020-002211	Dirección de Eliminación de Violencias	1-2020-002609	Cumple
599272020	2-2020-002239	Dirección de Eliminación de Violencias	1-2020-002573	Cumple
603102020	2-2020-002215	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002499	Cumple
607572020	2-2020-002219	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002632	Cumple
608462020	2-2020-002220	Dirección de Eliminación de Violencias	1-2020-002638	Cumple
608912020	2-2020-002221	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002626	Cumple
609102020	2-2020-002222	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002570	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:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

609312020	2-2020-002223	Dirección de Eliminación de Violencias	1-2020002630	Cumple
614542020	2-2020-002260	Dirección de Contratación	1-2020-002554	Cumple
634102020	2-2020-002248	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002789	Cumple
634502020	2-2020-002251	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002591	Cumple
658902020	2-2020-002268	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002581	Cumple
659502020	2-2020-002269	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002566	Cumple
660292020	2-2020-002272	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002949	Cumple
660512020	2-2020-002274	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002596	Cumple
670162020	2-2020-002347	Control Interno Disciplinario	1-2020-002633	Cumple
671612020	2-2020-002290	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002597	Cumple
672142020	2-2020-002294	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002770	Cumple
672202020	2-2020-002295	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002592	Cumple
675942020	2-2020-002304	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002985	Cumple
681362020	2-2020-002305	Dirección de Eliminación de Violencias	1-2020-002610	Cumple
681552020	2-2020-002306	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2020-002507	Cumple
681652020	2-2020-002307	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002564	Cumple
682022020	2-2020-002308	Dirección de Eliminación de Violencias	1-2020-002574	Cumple
682102020	2-2020-002309	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-003050	Cumple
682262020	2-2020-002310	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2020-002816	Cumple
682312020	2-2020-002311	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002564	Cumple
682452020	2-2020-002313	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002703	Cumple
692442020	2-2020-002321	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002939	Cumple
692742020	2-2020-002325	Dirección de Eliminación de Violencias	1-2020-002568	Cumple
695362020	2-2020-002366	Dirección de Contratación	1-2020-002714	Cumple
695432020	2-2020-002338	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002560	Cumple
696032020	2-2020-002341	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2020-002827	Cumple
701562020	2-2020-002349	Dirección de Contratación	1-2020-002973	Cumple
705982020	2-2020-002380	Control Interno Disciplinario	1-2020-003206	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:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

707802020	2-2020-002367	Dirección de Eliminación de Violencias	1-2020-002998	Cumple
709502020	2-2020-002351	Dirección de Eliminación de Violencias	1-2020-002569	Cumple
716532020	2-2020-002355	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003030	Cumple
717002020	2-2020-002359	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002766	Cumple
717042020	2-2020-002360	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2020-002707	Cumple
718892020	2-2020-002370	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002765	Cumple
746622020	2-2020-002393	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002672	Cumple
791622020	2-2020-002469	Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	1-2020-002694	Cumple
793032020	2-2020-002471	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002671	Cumple
815852020	2-2020-002491	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002722	Cumple
849432020	2-2020-002539	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002725	Cumple
935102020	2-2020-002681	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2020-003477	Cumple
984172020	2-2020-002821	Dirección de Contratación	1-2020-003629	Cumple
997152020	2-2020-002854	Dirección de Contratación	1-2020-003680	Cumple
1013942020	2-2020-002884	Dirección de Contratación	1-2020-003491	Cumple
1102312020	2-2020-002896	Dirección de Eliminación de Violencias	1-2020-003383	Cumple
1110582020	2-2020-003123	Dirección de Contratación	1-2020-003491	Cumple
1208132020	2-2020-003041	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2020-003844	Cumple
1208172020	2-2020-003042	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2020-003924	Cumple
1366392020	2-2020-003306	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003725	Cumple
1395552020	2-2020-003357	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003726	Cumple
1455762020	2-2020-003439	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003815	Cumple
1456962020	2-2020-003442	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003818	Cumple
1484372020	2-2020-003514	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003861	Cumple
1484442020	2-2020-003515	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003863	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:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el segundo trimestre del año 2020 se registraron 2 peticiones con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, las cuales fueron dirigidas a la Secretaría Distrital de la Mujer. El Sistema automáticamente asigna estas peticiones a la Oficina de Control Disciplinario.

A continuación, se relacionan las peticiones registradas con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y su respectivo trámite por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer:

Radicado SDQS	Fecha de Radicado	Dependencia	Trámite
932272020	1/05/2020	Dirección de Territorialización de Derechos	Luego del análisis por parte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, se determinó que la petición no pertenecía a la tipología “Denuncia por Actos de Corrupción”, pero la ciudadana sí requería un servicio relacionado a la misionalidad de la entidad, por lo cual se asignó a la Dirección de Territorialización de Derechos, la cual dio respuesta a la petición el día 19 de mayo de 2020, mediante el radicado de salida N° 1-2020-003091 del Sistema de Gestión Documental, Orfeo.
1076902020	15/05/2020	Sub. de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía	Luego del análisis por parte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, se determinó que no era competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer dar respuesta a la petición, por lo cual, se traslada el día 18 de mayo de 2020 a la entidad competente, es decir a la Secretaría de Integración Social.

12. Solicitudes de Acceso a Información Pública

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015⁶, que dispone: “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

⁶ Decreto 103 de 2015: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60556>

que se negó el acceso a la información.”, se relaciona el registro de las Solicitudes de Acceso a la Información que recibió la Entidad durante el segundo trimestre del año 2020.

Radicado SDQS	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Días de Gestión
572612020	2-2020-002200	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-002497	9
613022020	2-2020-002227	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-002660	14
658902020	2-2020-002268	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002581	8
658932020	-	Atención a la Ciudadanía	-	1
659502020	2-2020-002269	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002566	7
659682020	2-2020-002270	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2020-002664	14
660562020	2-2020-002275	Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1-2020-002622	10
660642020	2-2020-002276	Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1-2020-002621	10
660712020	2-2020-002277	Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1-2020-002620	10
670162020	2-2020-002347	Control Interno Disciplinario	1-2020-002633	9
671732020	2-2020-002291	Comunicación Estratégica	1-2020-002771	16
672142020	2-2020-002294	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002770	17
672202020	2-2020-002295	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002592	10
681362020	2-2020-002305	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-002610	18
681552020	2-2020-002306	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2020-002507	3
682262020	2-2020-002310	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2020-002816	18
682362020	2-2020-002312	Dirección de Territorialización de Derechos	2-2020-002508	6
682452020	2-2020-002313	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002703	13
691752020	2-2020-002320	Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1-2020-002619	7
723522020	2-2020-002383	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-002891	18
745062020	2-2020-002389	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002910	19
747212020	2-2020-002399	Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	1-2020-002399	19
747292020	2-2020-002403	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-002943	18
747332020	2-2020-002404	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002934	18
751522020	2-2020-002416	Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	1-2020-002935	18
765152020	2-2020-002438	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-003022	19
769352020	2-2020-002439	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2020-002705	15
774832020	2-2020-002443	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002936	18
775242020	2-2020-002444	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2020-002701	14
787842020	2-2020-002457	Atención a la Ciudadanía	1-2020-002945	15
788182020	2-2020-002459	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002986	17
792172020	2-2020-002470	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002934	15
793152020	2-2020-002473	Comunicación Estratégica	1-2020-002728	7
815852020	2-2020-002491	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002722	7
816422020	2-2020-002492	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002987	16

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:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

816842020	2-2020-002493	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002988	16
817082020	2-2020-002494	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-002759	19
817212020	2-2020-002495	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-002758	19
817332020	2-2020-002496	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2020-002700	12
817422020	2-2020-002497	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-002760	16
829802020	2-2020-002512	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-003027	18
845582020	2-2020-002523	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-003025	17
845712020	2-2020-002524	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-003025	17
845732020	2-2020-002525	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003102	18
845812020	2-2020-002526	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-003037	16
846572020	2-2020-002527	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-002982	12
846852020	2-2020-002528	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-002854	16
847332020	2-2020-002534	Comunicación Estratégica	1-2020-002859	8
849132020	2-2020-002538	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003044	15
856672020	2-2020-002555	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002917	11
858152020	2-2020-002557	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2020-002809	9
880462020	2-2020-002588	Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1-2020-003062	17
890942020	2-2020-002589	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003191	19
891932020	2-2020-002599	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003192	19
892012020	2-2020-002600	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002940	11
892322020	2-2020-002654	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003031	10
905632020	2-2020-002617	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002617	18
905762020	2-2020-002620	Dirección de Talento Humano	1-2020-003284	21
914782020	2-2020-002634	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002990	9
924932020	2-2020-002683	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-002853	11
930342020	2-2020-002655	Comunicación Estratégica	1-2020-002867	3
930792020	2-2020-002659	Comunicación Estratégica	1-2020-002870	3
952442020	2-2020-002689	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003245	19
954132020	2-2020-002682	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003268	19
954492020	2-2020-002684	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-003299	18
954962020	2-2020-002686	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002991	7
956072020	2-2020-002688	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003269	19
956642020	2-2020-002693	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-002992	7
970762020	2-2020-002710	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-003061	9
970822020	2-2020-002711	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-003070	13
970902020	2-2020-002712	Comunicación Estratégica	1-2020-002871	1
971212020	2-2020-002714	Comunicación Estratégica	1-2020-002927	6
975302020	2-2020-002727	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-002837	10
983902020	2-2020-002728	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003351	18
984012020	2-2020-002729	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003059	11
984422020	2-2020-002730	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003287	17
984462020	2-2020-002731	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-003258	17
1003442020	2-2020-002764	Comunicación Estratégica	1-2020-003002	2

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:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

1023402020	2-2020-002789	Dirección de Talento Humano	1-2020-003498	19
1024382020	2-2020-002791	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003011	5
1024942020	2-2020-002794	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003421	19
1039572020	2-2020-002824	Dirección de Talento Humano	1-2020-003499	18
1039612020	2-2020-002823	Atención a la Ciudadanía	1-2020-003023	1
1067182020	2-2020-002848	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003094	3
1067362020	2-2020-002849	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003572	18
1067782020	2-2020-002850	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003092	3
1067942020	2-2020-002853	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003516	17
1101532020	2-2020-002889	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003694	19
1101662020	2-2020-002890	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003095	1
1101812020	2-2020-002892	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003159	4
1101942020	2-2020-002894	Dirección de Talento Humano	1-2020-003626	19
1102242020	2-2020-002895	Dirección de Talento Humano	1-2020-003698	19
1102312020	2-2020-002896	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-003383	18
1102412020	2-2020-002897	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003097	1
1102452020	2-2020-002898	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003517	14
1102492020	2-2020-002899	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003096	1
1131322020	2-2020-002939	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003195	3
1146242020	2-2020-002959	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003243	6
1147232020	2-2020-002961	Comunicación Estratégica	1-2020-003203	1
1160402020	2-2020-002978	Atención a la Ciudadanía	1-2020-003396	7
1161392020	2-2020-002980	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003319	5
1161432020	2-2020-002981	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003721	18
1166342020	2-2020-003023	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2020-003329	3
1176672020	2-2020-003032	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003267	4
1206562020	2-2020-003034	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003288	3
1207332020	2-2020-003037	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003289	3
1207502020	2-2020-003038	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2020-003331	7
1207622020	2-2020-003039	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2020-003328	7
1208252020	2-2020-003044	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003290	2
1208412020	2-2020-003046	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003422	7
1208452020	2-2020-003047	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003312	2
1237812020	2-2020-003186	Atención a la Ciudadanía	1-2020-003434	2
1243362020	2-2020-003099	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003099	6
1246142020	2-2020-003115	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003416	6
1247192020	2-2020-003121	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003602	11
1281052020	2-2020-003175	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003719	12
1297052020	-	Atención a la Ciudadanía	-	1
1297072020	-	Atención a la Ciudadanía	-	1
1297082020	2-2020-003190	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003722	11
1325372020	2-2020-003247	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003523	2
1351212020	2-2020-003276	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003723	8

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:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

1381212020	2-2020-003335	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2020-003836	7
1395192020	2-2020-003351	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003865	10
1395232020	2-2020-003352	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2020-003682	2
1395552020	2-2020-003357	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003726	5
1455762020	2-2020-003439	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003815	5
1456962020	2-2020-003442	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003818	5

Se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a 127 peticiones de Solicitud de Acceso a la Información por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Al finalizar el trimestre, la entidad mantiene peticiones pendientes de respuesta, las cuales fueron registradas en el mes de junio 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 de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995⁷, que establece: “*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 durante el segundo trimestre del año 2020.

Subtema	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
Traslado a entidades distritales	4	2		6	46%
Atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia integral	2	1		3	23%
Información básica de la entidad y puntos de atención			1	1	8%
Traslado a entidades privadas		1		1	8%
Atención integral de mujeres en ejercicio de prostitución		1		1	8%
Cursos brindados en Casas de Igualdad			1	1	8%
Total de Quejas y Reclamos	6	5	2	13	100%

Durante este período, el servicio que presentó un mayor número de Quejas y Reclamos fueron peticiones que se trasladaron a otras entidades distritales, con 6 peticiones, que corresponde al 46% del total de Quejas y Reclamos registrados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por la atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia integral, con 3 peticiones, que corresponde al 23% del total de Quejas y Reclamos registrados en el Sistema Bogotá Te Escucha.

⁷ Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=321>

14. Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995⁸, que establece: “*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 los servicios actuales de la Secretaría Distrital de la Mujer, de acuerdo al último Informe de Medición de Satisfacción de Usuarias y Partes Interesadas.

- Las personas que contestaron las encuestas califican la calidad de la prestación del servicio ofrecido por la entidad como excelente y buena, mayoritariamente y cuando se refiere a si superó las expectativas el 42,8% dijo que sí, esto nos indica que se está haciendo una buena gestión, pero se debe realizar una mejora continua en la prestación de los servicios.
- Los aspectos mayormente valorados fueron: claridad de la información, confiabilidad de la información, y oportunidad en la prestación de los servicios. Igualmente, al calificar aspectos de la servidora o servidor que atendió el servicio los aspectos mejor puntuados fueron: trato recibido por el personal de vigilancia, amabilidad, lenguaje claro y sencillo, Trato recibido por el personal de servicios generales.
- En cuanto a la calificación de aspectos relacionados con el punto de atención las mayores calificaciones fueron para: limpieza, Orden, Cantidad de módulos, señalización interna y externa.
- Estas encuestas manifiestan que las personas no ha presentado inconveniente alguno y tampoco han realizado pago alguno por los servicios.

⁸ Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=321>

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 en el segundo trimestre del año 2020.

1. Actualización de la información de Atención a la Ciudadanía

La Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de 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 Portal Web Institucional de la Secretaría Distrital de la Mujer.

Durante el segundo trimestre del año 2020 se actualizó el Portal Web Institucional así:

N°	Fecha	Actividades
1	3 de abril	Actualización de las páginas web “1.1 Mecanismos para la atención al ciudadano” y “10.9 Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado”, de acuerdo con la creación de la Ventanilla Virtual de Radicación, y la página de la Defensora de la Ciudadanía, de acuerdo con el cambio de la Jefa de la Oficina Asesora Jurídica.
2	27 de mayo	Actualización de los enlaces de los servicios de la página web “9. Trámites y Servicios”, de acuerdo con el Informe de Seguimiento - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Numerales 1 y 9 de la Oficina de Control Interno.
3	12 de junio	Actualización de los contenidos de las páginas 1.1. Mecanismos de Atención a la ciudadanía, 1.2. Localización física y del Directorio de Casas de Justicia y Espacios Fiscalía, de acuerdo con el Informe de Seguimiento - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Numerales 1 y 9 de la Oficina de Control Interno.

Además, se 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

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:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Dicha labor, se ha adelantado mensualmente, garantizando información clara y veraz al ciudadano.

La guía de trámites y servicios de la a Secretaría se puede consultar en el siguiente enlace: https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/secretaria_distrital_de_la_mujer/

2. Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía

De acuerdo con el compromiso de mejorar continuamente el servicio a la ciudadanía y de desarrollar la Política de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaria Distrital de la Mujer, la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía, sensibiliza a las servidoras, servidores y contratistas de las diferentes dependencias de la Secretaría en temas de atención a la ciudadanía y gestión de peticiones ciudadanas.

En este sentido, en el segundo trimestre del año 2020 se desarrollaron 2 sensibilizaciones:

N°	Fecha	Descripción
1	25 de junio	Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía y Gestión de Peticiones Ciudadanas a la Dirección Administrativa y Financiera, por medio de Microsoft Teams, de 10:30 a.m. a 11:30 a.m.
2		Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía y Gestión de Peticiones Ciudadanas al Community Manager del Proceso de Comunicación Estratégica, por medio de Microsoft Teams, de 02:30 p.m. a 03:30 p.m.

Además, la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía, desarrolló una campaña para el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía en la Entidad, la cual tiene como objetivo sensibilizar a las servidoras, servidores y contratistas de la Secretaría en temas de atención a la ciudadanía, mediante la difusión de piezas comunicacionales, para el mejoramiento del servicio en la Secretaría.

En el segundo trimestre del año 2020, de acuerdo al Plan de Acción de la campaña, se divulgaron 3 temas por medio de la Boletina Informativa.

N°	Tema	Medio	Fecha
1	Lineamientos generales para la gestión de las peticiones ciudadanas (PQRS)	Correo Boletina Informativa	Semana 17 (20 abril 2020 a 26 abril 2020)
2	Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía		Semana 21 (18 mayo 2020 a 24 mayo 2020)
3	Líneas Estratégicas de la Política - Primera línea		Semana 25 (15 junio 2020 a 21 junio 2020)

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: servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

3. Participación en las actividades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos

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 Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía, participa en las actividades de sensibilización y fortalecimiento del servicio a la ciudadanía de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y otras entidades distritales y nacionales.

La Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía, participó en el segundo trimestre del año 2020 en las siguientes reuniones:

N°	Fecha	Lugar	Reunión
1	20 de mayo	Aplicación Google Meet	Nodo intersectorial Comunicaciones y Lenguaje Claro
2	22 de mayo		Nodo intersectorial Capacitación y Formación
3			Nodo intersectorial Articulación PQRS y Ciudadanía
4	28 de mayo		Nodo sectorial Mujeres

Además, participó en la capacitación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha - Reporte "Gestión de Peticiones" de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, por medio de Microsoft Teams, el 16 de junio de 2020

4. Elaboración de informes de Atención a la Ciudadanía

La Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través de Atención a la Ciudadanía, y en cumplimiento del artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, elabora mensualmente y trimestralmente informes de seguimiento a las peticiones ciudadanas, los cuales se presentan ante el Despacho de la Secretaria Distrital de la Mujer y se publican en su página web.

En el segundo trimestre del año 2020 se elaboraron y publicaron los informes:

- Informe de gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía correspondiente al primer trimestre (enero, febrero y marzo) de la vigencia 2020.
- Informes de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones correspondientes a los meses de marzo, abril y mayo de 2020.

Además, la Oficina Asesora de Planeación elabora trimestralmente el Informe de Medición de Satisfacción de Usuarías y Partes Interesadas, el cual tiene por objetivo medir la satisfacción de las ciudadanas con respecto a los servicios recibidos por la Secretaría, con el

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:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

fin identificar aspectos positivos y negativos para evaluar y mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

En el segundo trimestre del año 2020 se publicó el Informe de Medición de Satisfacción de Usuarías y Partes Interesadas correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2020 (enero, febrero y marzo).

Los informes se pueden consultar en el siguiente enlace:

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

5. Actualización de los documentos asociados al Proceso

La Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía, en el segundo trimestre de la vigencia 2020, de acuerdo con el compromiso adoptado con la Oficina Asesora de Planeación para la revisión documental del Proceso Atención a la Ciudadanía, actualizó y envió los documentos (caracterización, formato, manual y procedimiento) del proceso de Atención a la Ciudadanía (en los formatos tipo de Planeación) para su revisión técnica por parte de la Oficina Asesora de Planeación, la cual realizó la publicación de los documentos actualizados en el Sistema Integrado de Gestión de la SDMujer - LUCHA, el 25 de junio de 2020.

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:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 a la Secretaría Distrital de la Mujer en el período 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.
- Durante el mes de abril de 2020, la Oficina Asesora Jurídica, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión Documental – Orfeo, dio respuesta a 466 peticiones de las 580 peticiones ciudadanas que se recibieron de manera análoga, y de forma masiva, en el mes de marzo de 2020. Las peticiones restantes se habían respondido en el mismo mes en el que se registraron, es decir, en el mes de marzo.
- Durante el segundo trimestre del año 2020, aumentó el número de traslados por no competencia a un total de 270, ya que las peticionarias(os) requerían un servicio ajeno a la misionalidad de la entidad (generalmente relacionado con la emergencia por el Covid-19) y por tal razón no era competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer.
- La Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, realiza sensibilizaciones a las servidoras, servidores y contratistas de las diferentes dependencias de la Secretaría en temas de atención a la ciudadanía y gestión de peticiones ciudadanas para dar cumplimiento a los términos de respuesta a las peticiones 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.

Proyectó: Boris Leandro Barbosa Tarazona Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa
Revisó y Aprobó: Dalia Inés Olarte Martínez Subsecretaría de Gestión Corporativa.

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:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.