



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



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

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., enero de 2021

**Informe de Gestión de PQRS y de
Atención a la Ciudadanía
Cuarto Trimestre - 2020**
Enero de 2021 - 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



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.....	13
12. Solicitudes de Acceso a Información Pública	13
13. Servicios con mayores Quejas y Reclamos	16
14. Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía	17
IMPLEMENTACIÓN DE LA PPDSC	18
1. Actualización de la información de Atención a la Ciudadanía	18
2. Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía.....	19
3. Participación en las actividades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.....	20
4. Elaboración de informes de Atención a la Ciudadanía	21
CONCLUSIONES.....	22

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



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 Secretaria (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 cuarto 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 cuarto 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>

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



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 cuarto trimestre del año 2020.

Mes	Peticiones	Porcentaje
octubre	158	39%
noviembre	138	34%
diciembre	113	28%
Total	409	100%

En el cuarto trimestre del año 2020 se recibieron un total de 409 peticiones a través de los distintos canales de atención 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 de la 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 Sistema. Sin embargo, las peticiones verbales se registran en una base propia para evidenciar la prestación de este servicio.

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



Es importante mencionar que, la Secretaría Distrital de la Mujer reanudó a partir del 7 de octubre de 2020 la atención al público en la modalidad presencial, luego de haberla suspendido de manera transitoria, 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.

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

Punto de atención	Mes	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	octubre	2	85	87	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información sobre cómo acceder a los servicios de orientación socio-jurídica. • Solicitud de información sobre las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres - CIOM.
	noviembre	3	42	45	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información sobre cómo acceder a los servicios de orientación socio-jurídica. • Solicitud de información sobre sobre convocatorias de trabajo.
	diciembre	13	43	56	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información estadística de la Secretaría Distrital de la Mujer. • Solicitud de información sobre cómo acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial.
Total		18	170	188	

3. Canales de Atención

De conformidad con el diseño e implementación de mecanismos de interacción efectiva entre 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:

Tipología	octubre	noviembre	diciembre	Total	Porcentaje
E-mail	131	121	94	346	84,6%
Web	26	13	10	49	12,0%
Escrito	0	0	8	8	2,0%
Presencial	1	1	1	3	0,7%
Teléfono	0	3	0	3	0,7%
Total	158	138	113	409	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:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



Del total de 409 peticiones recibidas en el cuarto trimestre del año 2020, 346 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 86,6% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal web (directamente en el Sistema Bogotá Te Escucha), con una participación de 12%.

4. Tipo de Peticiones

Tipología	octubre	noviembre	diciembre	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	94	109	72	275	67,2%
Solicitud de Acceso a la Información	44	12	10	66	16,1%
Solicitud de Copia	9	7	18	34	8,3%
Queja	7	4	5	16	3,9%
Derecho de Petición de Interés General	2	4	0	6	1,5%
Reclamo	1	1	3	5	1,2%
Felicitación	0	1	2	3	0,7%
Consulta	0	0	3	3	0,7%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	0	0	1	0,2%
Total	158	138	113	409	100%

Del total de 409 peticiones recibidas en el cuarto trimestre del año 2020, 275 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 67,2% 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 16,1% , del total de peticiones registradas en el Sistema, y la Solicitud de Copia, la cual representa el 8,3% , del total de peticiones.

5. Peticiones por Subtemas

Subtema	octubre	noviembre	diciembre	Total	Porcentaje
Atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia integral	56	45	58	159	41%
Administración talento humano o contratación	23	27	29	79	20%
Información estadística de la entidad	14	15	5	34	9%
Información básica de la entidad y puntos de atención	10	14	9	33	8%
Cursos brindados en Casas de Igualdad-CIOM	7	16	8	31	8%
Total 5 Subtemas	110	117	109	336	86%
Otros Subtemas	21	20	14	55	14%
Total	131	137	123	391	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:

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



Del total de las 391 peticiones solucionadas en el cuarto 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 Atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia integral con 159 peticiones, las cuales corresponden al 41% 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.

6. Traslados por Competencia

Entidad	octubre	noviembre	diciembre	Total	Porcentaje
Secretaría Distrital de Integración Social	13	13	6	32	23,5%
Secretaría Distrital de Gobierno	6	6	11	23	16,9%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	3	8	9	20	14,7%
Secretaría Distrital del Hábitat	13	0	1	14	10,3%
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	3	3	2	8	5,9%
Secretaría Distrital de Salud	5	1	0	6	4,4%
Secretaría Distrital de Seguridad	2	2	2	6	4,4%
Personería de Bogotá	1	4	0	5	3,7%
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	2	0	2	4	2,9%
Secretaría Distrital de Educación	3	1	0	4	2,9%
Secretaría Distrital de Planeación	1	1	1	3	2,2%
Instituto para la Economía Social – IPES	1	2	0	3	2,2%
Secretaría Distrital de Cultura	0	0	1	1	0,7%
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	0	0	1	1	0,7%
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	1	0	0	1	0,7%
Secretaría Jurídica Distrital	0	1	0	1	0,7%
Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis	0	0	1	1	0,7%
Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - ERU	0	0	1	1	0,7%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	1	0	0	1	0,7%
Veeduría Distrital	1	0	0	1	0,7%
Total de Traslados	56	42	38	136	100,0%

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



Durante el cuarto trimestre del año 2020, se realizaron un total de 136 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

Periodo	Peticiones cerradas	Porcentaje
octubre	131	34%
noviembre	137	35%
diciembre	123	31%
Total	391	100%

Durante el cuarto 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, a 391 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. Al finalizar el periodo, la entidad mantiene peticiones pendientes de respuesta, las cuales se encuentran dentro de los tiempos de gestión para su trámite.

8. Tiempo Promedio de Respuesta

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer en el cuarto trimestre del año 2020, fue de 16 días y 15 horas.

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.

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

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



- 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.

Tipología	Términos				
	Legales Decreto 491 Art. 5	octubre	noviembre	diciembre	Promedio
Consulta	35	-	-	10	10,0
Denuncia por Actos de Corrupción	30	3	23	-	13,0
Derecho de Petición de Interés General	30	20	14	20	18,1
Derecho de Petición de Interés Particular	30	18,2	19,7	18,6	18,8
Felicitación	30	-	-	20	20,0
Queja	30	13,5	24,5	19,8	19,3
Reclamo	30	2	-	30	15,75
Solicitud de Acceso a la Información	20	16,0	15,4	17,2	16,2
Solicitud de Copia	20	10,3	12,5	11,3	11,4
Sugerencia	30	-	29	-	29
Promedio Total		11,9	19,8	18,3	16,6

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 cuarto trimestre del año 2020 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 100 requerimientos, los cuales representan el 25,6% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, con un total de 85 requerimientos, los cuales representan el 21,7% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema. La tercera dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Dirección de Talento Humano, con un total de 52 requerimientos, los cuales representan el 13% del total de las peticiones solucionadas.

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



Dependencia	octubre	noviembre	diciembre	Total	Porcentaje
Dirección de Territorialización de Derechos	43	26	31	100	25,6%
Subsecretaría de Fortalecimiento	21	28	36	85	21,7%
Dirección de Talento Humano	15	21	15	51	13,0%
Dirección de Eliminación de las Violencias	10	12	8	30	7,7%
Dirección de Enfoque Diferencial	7	11	6	24	6,1%
Atención a la Ciudadanía	8	7	6	21	5,4%
Dirección de Gestión del Conocimiento	9	10	0	19	4,9%
Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	5	8	2	15	3,8%
Dirección de Contratación	2	1	11	14	3,6%
Subsecretaría de Políticas de Igualdad	3	5	5	13	3,3%
Control Interno Disciplinario	6	4	0	10	2,6%
Control Interno Disciplinario	2	1	1	4	1,0%
Oficina Asesora de Planeación	0	1	1	2	0,5%
Oficina Asesora Jurídica	0	1	1	2	0,5%
Dirección de Gestión Administrativa	0	1	0	1	0,3%
Total	131	137	123	391	100,0%

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
1859992020	2-2020-005062	Control Interno Disciplinario	1-2020-005968	Cumple
2029372020	2-2020-005416	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-006443	Cumple
2174922020	2-2020-005514	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-006258	Cumple
2181972020	2-2020-004822	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-006205	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



2183072020	2-2020-004792	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-006204	Cumple
2188192020	2-2020-005531	Control Interno Disciplinario	1-2020-006519	Cumple
2195602020	2-2020-004797	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-006192	Cumple
2196102020	2-2020-004802	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-006223	Cumple
2263262020	2-2020-005518	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	1-2020-006493	Cumple
2264422020	2-2020-004955	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-006346	Cumple
2276962020	2-2020-004958	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-006419	Cumple
2296202020	2-2020-005008	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-006487	Cumple
2299362020	2-2020-005720	Atención a la Ciudadanía	1-2020-006592	Cumple
2319632020	2-2020-005532	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-006682	Cumple
2540352020	2-2020-005468	Dirección de Territorialización de Derechos	2-2020-007213	Cumple
2540912020	2-2020-005470	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-007242	Cumple
2586412020	2-2020-005638	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-007402	Cumple
2639192020	2-2020-005667	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-007405	Cumple
2668392020	2-2020-005783	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	1-2020-007329	Cumple
2670462020	2-2020-005823	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-007619	Cumple
2671342020	2-2020-005722	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-007425	Cumple
2679282020	2-2020-005799	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	1-2020-007329	Cumple
2685122020	2-2020-005782	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-007514	Cumple
2707412020	2-2020-005830	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	1-2020-007330	Cumple
2735992020	2-2020-005872	Dirección de Talento Humano	1-2020-007663	Cumple
2742732020	2-2020-005875	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	1-2020-007331	Cumple
2746072020	2-2020-005883	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-007691	Cumple
3379412020	2-2020-007498	Atención a la Ciudadanía	1-2020-008328	Cumple
3381312020	2-2020-007524	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-008402	Cumple
3382472020	2-2020-007523	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	1-2020-008669	Cumple
3396312020	2-2020-007543	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	1-2020-008670	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



3399912020	2-2020-007556	Oficina Asesora de Planeación	1-2020-008376	Cumple
3401762020	2-2020-007561	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-008552	Cumple
3426922020	2-2020-007629	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-008362	Cumple
3430132020	2-2020-007695	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-008698	Cumple
3433142020	2-2020-007673	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-008464	Cumple
3465242020	2-2020-007730	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-008566	Cumple
3472042020	2-2020-007744	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-008452	Cumple
3493202020	2-2020-007798	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	1-2020-008676	Cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el cuarto trimestre del año 2020 se registró 1 petición con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, la cual fue dirigida a la Secretaría Distrital de la Mujer. El Sistema automáticamente asigna estas peticiones al proceso de Control Interno 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
2821302020	14/10/2020	Subsecretaría de Gestión Corporativa - Control Interno Disciplinario	Se registró la petición de forma anónima por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Luego del análisis por parte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Control Interno Disciplinario, la petición se asignó al mismo proceso, el cual dio respuesta a la petición el 18 de noviembre.

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

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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sd mujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



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 relaciona el registro de las Solicitudes de Acceso a la Información que recibió la Entidad durante el cuarto trimestre del año 2020.

Radicado SDQS	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Días de Gestión
2319632020	2-2020-005532	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-006682	18
2352152020	2-2020-005116	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-006218	20
2395702020	2-2020-005184	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-006305	19
2395902020	2-2020-005185	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-006306	19
2411242020	2-2020-005213	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-006308	18
2439302020	2-2020-005278	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-006341	19
2440392020	2-2020-005283	Dirección de Talento Humano	1-2020-005972	18
2475582020	2-2020-005331	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-006497	19
2490412020	2-2020-005374	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-006256	13
2490532020	2-2020-005375	Dirección de Talento Humano	1-2020-006524	18
2504032020	2-2020-005407	Comunicación Estratégica	1-2020-006577	19
2504852020	2-2020-005411	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-006489	18
2516012020	2-2020-005417	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-006561	18
2516812020	2-2020-005420	Dirección de Talento Humano	1-2020-006589	19
2517102020	2-2020-005423	Dirección de Gestión Administrativa	1-2020-006530	18
2541132020	2-2020-005473	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-006657	19
2548942020	2-2020-005503	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2020-006583	17
2568312020	2-2020-005534	Dirección de Talento Humano	1-2020-006764	18
2568672020	2-2020-005535	Dirección de Gestión Administrativa	1-2020-006188	6
2585862020	2-2020-005580	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-006759	18
2585942020	2-2020-005581	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-006643	16
2585972020	2-2020-005582	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-006345	10
2600172020	2-2020-005610	Dirección de Talento Humano	1-2020-006938	18
2600282020	2-2020-005611	Dirección de Talento Humano	1-2020-006933	18
2600332020	2-2020-005612	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-006424	17
2671422020	2-2020-005723	Dirección de Talento Humano	1-2020-007115	19
2672772020	2-2020-005731	Subsecretaría de Fortalecimiento	1-2020-007028	18
2673352020	2-2020-005734	Subsecretaría de Fortalecimiento	1-2020-007029	18
2687272020	2-2020-005770	Dirección de Talento Humano	1-2020-007091	18
2687862020	2-2020-005771	Subsecretaría de Fortalecimiento	1-2020-007030	17
2700772020	2-2020-005800	Dirección de Talento Humano	1-2020-007139	18
2743572020	2-2020-005878	Subsecretaría de Fortalecimiento	1-2020-007098	14
2743852020	2-2020-005879	Dirección de Talento Humano	1-2020-007296	18

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



2745242020	2-2020-005880	Subsecretaria de Fortalecimiento	1-2020-007099	14
2746252020	2-2020-005884	Dirección de Talento Humano	1-2020-007294	18
2748432020	2-2020-005894	Dirección de Talento Humano	1-2020-007295	18
2748972020	2-2020-005896	Subsecretaria de Fortalecimiento	1-2020-007100	14
2749472020	2-2020-005926	Subsecretaria de Fortalecimiento	1-2020-006667	11
2776872020	2-2020-005940	Dirección de Gestión Administrativa	1-2020-006761	8
2777142020	2-2020-005941	Subsecretaria de Fortalecimiento	1-2020-006914	8
2778342020	2-2020-005945	Subsecretaria de Fortalecimiento	1-2020-006916	8
2779812020	2-2020-005951	Subsecretaria de Fortalecimiento	1-2020-007102	12
2781912020	2-2020-005962	Subsecretaria de Fortalecimiento	1-2020-006917	18
2785502020	2-2020-005999	Subsecretaria de Fortalecimiento	1-2020-007032	11
2833482020	2-2020-006067	Subsecretaria de Fortalecimiento	1-2020-007335	14
2834162020	2-2020-006068	Subsecretaria de Fortalecimiento	1-2020-007336	14
2839432020	2-2020-006094	Dirección de Talento Humano	1-2020-007466	18
2872302020	2-2020-006159	Subsecretaria de Fortalecimiento	1-2020-007337	12
2874052020	2-2020-006164	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-007148	11
2875032020	2-2020-006166	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-007582	19
2877692020	2-2020-006172	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-007580	19
2879852020	2-2020-006176	Subsecretaria de Fortalecimiento	1-2020-007328	12
2880062020	2-2020-006177	Dirección de Talento Humano	1-2020-007581	19
2905802020	2-2020-006228	Dirección de Talento Humano	1-2020-007662	18
2907192020	2-2020-006230	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-007649	18
2909142020	2-2020-006232	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-007318	18
2909562020	2-2020-006233	Subsecretaria de Fortalecimiento	1-2020-007327	10
2910362020	2-2020-006237	Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1-2020-007557	17
2910702020	2-2020-006238	Dirección de Talento Humano	1-2020-007653	18
2911582020	2-2020-006240	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-007683	19
2911962020	2-2020-006241	Dirección de Talento Humano	1-2020-007654	18
2913752020	2-2020-006245	Dirección de Talento Humano	1-2020-007658	18
2914712020	2-2020-006251	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-007650	18
2941772020	2-2020-006351	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-007747	19
2942162020	2-2020-006352	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-006352	22
2994562020	2-2020-006478	Subsecretaria de Fortalecimiento	1-2020-007572	16
2994842020	2-2020-006480	Subsecretaria de Fortalecimiento	1-2020-007573	16
2995442020	2-2020-006486	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-007731	18
3026952020	2-2020-006850	Dirección de Talento Humano	1-2020-007934	18
3054882020	2-2020-006643	Subsecretaria de Fortalecimiento	1-2020-007574	13
3072712020	2-2020-006729	Dirección de Gestión Administrativa	1-2020-007343	3
3087742020	2-2020-006787	Subsecretaria de Fortalecimiento	1-2020-007823	14
3100282020	2-2020-006818	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-007598	12
3100832020	2-2020-006819	Dirección de Talento Humano	1-2020-008275	19
3103182020	2-2020-006823	Dirección de Gestión Administrativa	1-2020-007760	12
3106712020	2-2020-006842	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-008111	18

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



3107912020	2-2020-006851	Subsecretaria de Fortalecimiento	1-2020-007824	13
3111962020	2-2020-006862	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2020-007400	11
3252042020	2-2020-007216	Dirección de Talento Humano	1-2020-008531	20
3262432020	2-2020-007229	Dirección de Talento Humano	1-2020-008948	18
3378862020	2-2020-007496	Dirección de Gestión Administrativa	1-2020-008066	1
3399912020	2-2020-007556	Oficina Asesora de Planeación	1-2020-008376	11

Se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a 82 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 periodo 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 cuarto trimestre del año 2020.

Subtema	octubre	noviembre	diciembre	Total	Porcentaje
Traslado a entidades distritales	5	2	3	10	48%
Atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia	0	2	3	5	24%
Administración del talento humano o contratación	1	0	1	2	10%
Información básica de la entidad y puntos de atención	1	0	1	2	10%
Traslado a entidades nacionales	0	1	0	1	5%
Atención en violencias y Casas Refugio	1	0	0	1	5%
Total de Quejas y Reclamos	8	5	8	21	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 10 peticiones, que corresponde al 48% 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, con 5 peticiones, que corresponde al 24% 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/Normal1.jsp?i=321>

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



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 Usuaris 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/Normal1.jsp?i=321>

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



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 durante el cuarto 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 cuarto trimestre del año 2020 se actualizó el Portal Web Institucional así:

N°	Fecha	Actividades
1	7 de octubre	Actualización de los contenidos de las páginas 1.1. Mecanismos de Atención a la ciudadanía, 1.2. Localización Física, 10.9 Mecanismos para presentar peticiones, Defensora de la Ciudadanía y los directorios de las CIOM y puntos de acceso a orientación y asesoría jurídica, de acuerdo con la resolución 0321 del 5 de octubre de 2020.
2	3 de noviembre	Actualización de la página 9. Trámites y Servicios, de acuerdo con la creación del servicio "Formación a Cuidadoras" en la Guía Distrital de Trámites y Servicios.
3	9 de noviembre	Actualización de los contenidos de las páginas 1.1. Mecanismos de Atención a la ciudadanía, 1.2. Localización Física y 10.9 Mecanismos para presentar peticiones, de acuerdo con la actualización de las líneas telefónicas.
4	28 de diciembre	Actualización de los contenidos del directorio de las CIOM, de acuerdo con la actualización de las líneas telefónicas de las CIOM San Cristóbal, Antonio Nariño y Rafael Uribe Uribe.

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

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



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 cuarto trimestre del año 2020 se desarrollaron 11 sensibilizaciones:

N°	Fecha	Descripción
1	11 de noviembre	Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía y Gestión de Peticiones Ciudadanas a la/el usuaria del Sistema Bogotá Te Escucha de la Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades, por medio de Microsoft Teams, de 10:00 a.m. a 11:00 a.m.
2	18 de noviembre	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 9:30 a.m. a 10:30 a.m.
3	18 de noviembre	Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía y Gestión de Peticiones Ciudadanas a la/el usuaria/o del Sistema Bogotá Te Escucha de la Dirección de Territorialización de la Política, en la Sede Central, de 3:00 p.m. a 4:30 p.m.
4	26 de noviembre	Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía y Gestión de Peticiones Ciudadanas a las/los usuarias/os del Sistema Bogotá Te Escucha de la Oficina Asesora de Planeación y la Dirección de Contratación, en la Sede Central, de 9:30 a.m. a 11:00 a.m.
5	26 de noviembre	Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía y Gestión de Peticiones Ciudadanas a la/el usuaria/o del Sistema Bogotá Te Escucha de la Dirección de Gestión Administrativa y Financiera, en la Sede Central, de 2:30 p.m. a 3:30 p.m.
6	30 de noviembre	Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía y Gestión de Peticiones Ciudadanas a la/el usuaria/o del Sistema Bogotá Te Escucha de la Dirección de Talento Humano, en la Sede Central, de 10:20 a.m. a 11:00 a.m.
7	30 de noviembre	Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía y Gestión de Peticiones Ciudadanas a la/el usuaria/o del Sistema Bogotá Te Escucha de la Dirección de Derechos y Diseño de Políticas, en la Sede Central, de 2:20 p.m. a 3:20 p.m.
8	1 de diciembre	Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía y Gestión de Peticiones Ciudadanas a usuarias/os del Sistema Bogotá Te Escucha de la Dirección de Gestión del Conocimiento, Subsecretaría de Gestión Corporativa, Dirección de Eliminación de Violencias, Oficina Asesora Jurídica y Oficina Asesora de Planeación, por medio de Microsoft Teams, de 4:00 p.m. a 5:30 p.m.

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



9	4 de diciembre	Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía y Gestión de Peticiones Ciudadanas a la Dirección de Contratación, por medio de Microsoft Teams, de 4:15 p.m. a 5:30 p.m.
10	18 de diciembre	Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía y Gestión de Peticiones Ciudadanas a la/el usuaria/o del Sistema Bogotá Te Escucha de la Dirección de Enfoque Diferencial, en la Sede Central, de 2:00 p.m. a 2:30 p.m.
11	22 de diciembre	Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía y Gestión de Peticiones Ciudadanas a la/el usuaria/o del Sistema Bogotá Te Escucha de la Subsecretaría de Gestión Corporativa – Proceso de Control Interno Disciplinario, en la Sede Central, de 11:00 a.m. a 11:40 a.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 cuarto trimestre del año 2020, de acuerdo al Plan de Acción de la campaña, se divulgaron 4 temas por medio de la Boletina Informativa.

N°	Tema	Medio	Fecha
1	Líneas Transversales de la Política	Correo Boletina Informativa	Semana 41 (5 octubre 2020 a 11 octubre 2020)
2	Manual de Atención a la Ciudadanía de la SDM - Características del Servicio		Semana 45 (2 noviembre 2020 a 8 noviembre 2020)
3	Manual de Atención a la Ciudadanía de la SDM - Puntos y Canales de Atención		Semana 47 (16 noviembre 2020 a 22 noviembre 2020)
4	Manual de Atención a la Ciudadanía de la SDM - Protocolos de Atención		Semana 50 (07 diciembre 2020 a 13 diciembre 2020)

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

En aplicación de lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010⁹, 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 cuarto trimestre del año 2020 en las siguientes reuniones:

⁹ Decreto Distrital 371 de 2010: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=40685&dt=S>

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



N°	Fecha	Lugar	Reunión
1	22 de octubre	Aplicación Google Meet	Capacitación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Lenguaje Claro de la Red Distrital de Atención a Quejas y Reclamos
2	28 de octubre		Reunión con las Oficinas de Control Interno de las entidades distritales, organizada por la Red Distrital de Atención a Quejas y Reclamos
3	24 de noviembre		Nodo Intersectorial Formación y Capacitación
4	26 de noviembre		Reunión de presentación de la herramienta para el trámite de denuncias de corrupción y protección al denunciante, diseñada por la Veeduría Distrital
5	26 de noviembre		Nodo Intersectorial Articulación PQRS y Ciudadanía
6	30 de noviembre		Sesión complementaria del Nodo Intersectorial Formación y Capacitación
7	10 de diciembre		Reunión Plenaria Final de la Red Distrital de Quejas y Reclamos

Además, participó en la segunda sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía del año 2020, realizada a través de la plataforma Microsoft Teams, el 30 de noviembre 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 1995¹⁰ y el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014¹¹, elabora mensual y trimestralmente informes de seguimiento a las peticiones ciudadanas, los cuales se presentan ante el Despacho de la Secretaría Distrital de la Mujer y se publican en su página web.

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

- Informe de gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía correspondiente al tercer trimestre (julio, agosto y septiembre) 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 septiembre, octubre y noviembre de 2020.

Los informes se pueden consultar en el siguiente enlace:

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

¹⁰ Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=321>

¹¹ Ley 1712 de 2014: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=56882>

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



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.
- La Secretaría Distrital de la Mujer reanudó a partir del 7 de octubre de 2020 la atención al público en la modalidad presencial, luego de haberla suspendido de manera transitoria, 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.
- Durante el cuarto trimestre del año 2020, se mantiene un alto número de traslados por no competencia, ya que las peticionarias(os) requerían un servicio ajeno a la misionalidad de la entidad (generalmente relacionado con la emergencia sanitaria por el COVID-19) y por tal razón no era competencia de la Secretaría.
- 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 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

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

