



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Informe de Gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía Primer Trimestre 2021

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., abril de 2021

**Informe de Gestión de PQRS y de
Atención a la Ciudadanía
Cuarto Trimestre - 2020**
Abril 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.....	8
6. Traslados por Competencia.....	8
7. Peticiones Cerradas del Período.....	9
8. Tiempo Promedio de Respuesta.....	10
9. Requerimientos por Dependencia	11
10. Respuestas de Fondo	12
11. Denuncias por Actos de Corrupción.....	14
12. Solicitudes de Acceso a Información Pública	15
13. Servicios con mayores Quejas y Reclamos	18
14. Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía	18
IMPLEMENTACIÓN DE LA PPDSC	19
1. Actualización de la información de Atención a la Ciudadanía	19
2. Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía.....	20
3. Participación en las actividades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.....	21
4. Elaboración de informes de Atención a la Ciudadanía	22
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 primer trimestre del año 2021, 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 primer trimestre de la vigencia 2021. 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:
servicioalaciudadania@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 primer trimestre del año 2021.

Mes	Peticiones	Porcentaje
enero	198	28%
febrero	247	35%
marzo	267	38%
Total	712	100%

En el primer trimestre del año 2021 se recibieron un total de 712 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:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



Es importante mencionar que, la Secretaría Distrital de la Mujer reanudó a partir del mes de febrero de 2021 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 primer trimestre del año 2021:

Punto de atención	Mes	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	enero	2	27	29	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información sobre cómo acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. • Solicitud de información sobre subsidios por parte de la Secretaría Distrital de Integración Social.
	febrero	11	109	120	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información sobre ruta de atención a mujeres víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial.
	marzo	21	134	155	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. • Solicitud de información para acceder a los cursos virtuales brindados por la Secretaría Distrital de la Mujer
Total		34	270	304	

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:

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



Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Total	Porcentaje
E-mail	140	176	196	512	71,9%
Escrito	38	51	55	144	20,2%
Web	20	18	16	54	7,6%
Presencial	-	1	-	1	0,1%
Teléfono	-	1	-	1	0,1%
Total	198	247	267	712	100%

Del total de 712 peticiones recibidas en el primer trimestre del año 2021, 512 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 71,9% 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 20,2%.

4. Tipo de Peticiones

Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	136	193	197	526	73,9%
Solicitud de Acceso a la Información	23	27	41	91	12,8%
Solicitud de Copia	22	14	9	45	6,3%
Derecho de Petición de Interés General	6	4	7	17	2,4%
Queja	7	1	6	14	2,0%
Consulta	1	5	2	8	1,1%
Reclamo	1	1	3	5	0,7%
Denuncia por Actos de Corrupción	2	1	0	3	0,4%
Sugerencia	0	1	2	3	0,4%
Total	198	247	267	712	100%

Del total de 712 peticiones recibidas en el primer trimestre del año 2021, 526 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 73,9% 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 12,8% , del total de peticiones registradas en el Sistema, y la Solicitud de Copia, la cual representa el 6,3% , del total de 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:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



5. Peticiones por Subtemas

Subtema	Enero	Febrero	Marzo	Total	Porcentaje
Atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia integral	71	48	100	219	42,1%
Administración talento humano o contratación	36	49	51	136	26,2%
Atención en violencias y casas refugio	1	7	30	38	7,3%
Cursos brindados en casas de igualdad	7	11	18	36	6,9%
Información básica de la entidad y puntos de atención	7	15	6	28	5,4%
Datos estadísticos poblacional diversidad territorialidad y derechos	4	8	15	27	5,2%
Información estadística de la entidad	4	2	9	15	2,9%
Consulta de datos habeas data		6	1	7	1,3%
Atención integral de mujeres en ejercicio de prostitución		1	3	4	0,8%
Traslado a entidades distritales	1	1	2	4	0,8%
Veedurías ciudadanas			2	2	0,4%
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	2			2	0,4%
Traslado a entidades privadas		1		1	0,2%
Reclamo de datos habeas data	1			1	0,2%
Total general	134	149	237	520	100,00%

Del total de las 520 peticiones solucionadas en el primer trimestre del año de 2021 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 219 peticiones, las cuales corresponden al 42,1% 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	Enero	Febrero	Marzo	Total	Porcentaje
Secretaría Distrital de Integración Social	23	15	9	47	23,3%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	15	11	12	38	18,8%
Secretaría Distrital de Gobierno	6	7	18	31	15,3%
Secretaría Distrital de Planeación	12	5	2	19	9,4%
Secretaría Distrital de Salud	3	3	4	10	5,0%
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	1	1	6	8	4,0%
Secretaria de Educación del Distrito	3	4	0	7	3,5%

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



Personería de Bogotá	3	1	2	6	3,0%
Secretaría Distrital del Hábitat	1	3	1	5	2,5%
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	1	0	3	4	2,0%
Instituto Para La Economía Social - IPES	2	0	2	4	2,0%
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	2	1	1	4	2,0%
Secretaría Distrital de Hacienda	2	0	1	3	1,5%
Transmilenio S.A	1	1	0	2	1,0%
Entidad Nacional	1	1	0	2	1,0%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	1	0	1	2	1,0%
Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	0	1	0	1	0,5%
Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte	0	1	0	1	0,5%
Unidad de Mantenimiento Vial – UMV	0	0	1	1	0,5%
Secretaría Distrital de Movilidad	1	0	0	1	0,5%
La Terminal De Transporte	1	0	0	1	0,5%
Instituto de Desarrollo Urbano	0	1	0	1	0,5%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	0	0	1	1	0,5%
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	0	0	1	1	0,5%
Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis	0	0	1	1	0,5%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte	0	0	1	1	0,5%
Total de Traslados	79	56	67	202	100,0%

Durante el primer trimestre del año 2021, se realizaron un total de 202 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
Enero	134	26%
Febrero	149	29%
Marzo	237	46%

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



Total	520	100%
-------	-----	------

Durante el primer trimestre del año 2021, 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 520 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 primer trimestre del año 2021, fue de 18,4 días.

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.

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:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



Tipología	Términos Legales Decreto 491 Art. 5	Enero	Febrero	Marzo	Promedio ⁶
Consulta	35	-	-	17,3	17,3
Denuncia por Actos de Corrupción	30	-	25,0	11,0	20,3
Derecho de Petición de Interés General	30	14,5	14,0	17,5	16,7
Derecho de Petición de Interés Particular	30	17,0	17,4	22,8	19,9
Felicitación	30	23,0	27,0	-	25,0
Queja	30	22,0	24,3	19,2	21,4
Reclamo	30	19,0	14,0	28,0	19,7
Solicitud de Acceso a la Información	20	14,6	16,2	15,4	15,5
Solicitud de Copia	20	9,0	12,7	14,4	11,5
Sugerencia	30	-	29,0	-	29,0
Promedio Total		15,7	16,9	21,0	18,4

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 primer trimestre del año 2021 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 192 requerimientos, los cuales representan el 36,9% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por la Dirección de Talento Humano, con un total de 83 requerimientos, los cuales representan el 16% 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 Violencias, con un total de 48 requerimientos, los cuales representan el 9,2% del total de las peticiones solucionadas.

Dependencia	Enero	Febrero	marzo	Total	Porcentaje
Dirección de Territorialización de Derechos	55	47	90	192	36,9%
Dirección de Talento Humano	18	28	37	83	16,0%
Dirección de Eliminación de las Violencias	3	13	32	48	9,2%
Dirección de Contratación	16	17	9	42	8,1%

⁶ La información presentada en los totales de la tabla dinámica, corresponde a promedios ponderados según el número de peticiones que se atienden por cada dependencia.

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



Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	23	3	12	38	7,3%
Atención a la Ciudadanía	6	15	6	27	5,2%
Dirección de Gestión del Conocimiento	5	5	16	26	5,0%
Dirección de Enfoque Diferencial	5	2	6	13	2,5%
Subsecretaría de Políticas de Igualdad	0	6	7	13	2,5%
Oficina Asesora Jurídica	0	3	7	10	1,9%
Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	1	2	6	9	1,7%
Oficina Asesora de Planeación	1	1	5	7	1,3%
Comunicación Estratégica	1	4	0	5	1,0%
Control Interno Disciplinario	0	3	2	5	1,0%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	0	0	1	1	0,2%
Despacho	0	0	1	1	0,2%
Total	134	149	237	520	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
8252021	2-2021-000012	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000421	Cumple
12952021	2-2021-000030	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000623	Cumple
13012021	2-2021-000031	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000166	Cumple
16162021	2-2021-000035	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000241	Cumple
27942021	2-2021-000051	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	1-2021-000533	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



28532021	2-2021-000054	Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-001252	Cumple
29242021	2-2021-000056	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000355	Cumple
32092021	2-2021-000044	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	1-2021-000531	Cumple
39422021	2-2021-000362	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000650	Cumple
40002021	2-2021-000074	Dirección de Contratación	1-2021-000129	Cumple
46612021	2-2021-000089	Dirección de Contratación	1-2021-000141	Cumple
46872021	2-2021-000091	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000162	Cumple
53782021	2-2021-000195	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-000983	Cumple
55212021	2-2021-000103	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	1-2021-000589	Cumple
56492021	2-2021-000105	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000783	Cumple
70472021	2-2021-000112	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	1-2021-001358	Cumple
72732021	2-2021-000124	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000424	Cumple
77442021	2-2021-000139	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000296	Cumple
86852021	2-2021-000111	Dirección de Talento Humano	1-2021-000330	Cumple
88422021	2-2021-000522	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000824	Cumple
89932021	2-2021-000172	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000437	Cumple
91762021	2-2021-000180	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000361	Cumple
93742021	2-2021-000184	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	1-2021-000867	Cumple
101052021	2-2021-000192	Dirección de Contratación	1-2021-000488	Cumple
106942021	2-2021-000210	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000608	Cumple
107382021	2-2021-000186	Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-000194	Cumple
107502021	2-2021-000187	Dirección de Talento Humano	2-2021-000987	Cumple
107702021	2-2021-000189	Dirección de Talento Humano	1-2021-001011	Cumple
107932021	2-2021-000197	Dirección de Talento Humano	1-2021-000376	Cumple
108142021	2-2021-000212	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000618	Cumple
109302021	2-2021-000249	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000609	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



117532021	2-2021-000218	Dirección de Talento Humano	1-2021-000468	Cumple
129352021	2-2021-000258	Dirección de Contratación	1-2021-000739	Cumple
145082021	2-2021-000481	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2021-001606	Cumple
199742021	2-2021-000455	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-001647	Cumple
204942021	2-2021-000478	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-001662	Cumple
209002021	2-2021-000467	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-001625	Cumple
235902021	2-2021-000543	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2021-001547	Cumple
235922021	2-2021-000544	Dirección de Territorialización de Derechos	1-201-001645	Cumple
235972021	2-2021-000547	Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	1-2021-001750	Cumple
235982021	2-2021-000548	Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-001503	Cumple
238252021	2-2021-000527	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2021-001751	Cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el primer trimestre del año 2021 se registraron 3 peticiones 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
150652021	18/01/2021	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, y se cerró con respuesta definitiva el 23 de febrero de 2021.
168762021	20/01/2021	Subsecretaría de Gestión Corporativa - Control Interno Disciplinario	Se registró la petición 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, y se cerró con respuesta definitiva el 23 de febrero de 2021.

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



623262021	27/02/2021	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, y se cerró con respuesta definitiva el 15 de marzo de 2021.
-----------	------------	--	---

12. Solicitudes de Acceso a Información Pública

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015⁷, 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 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 primer trimestre del año 2021.

Radicado SDQS	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Días de Gestión
42862021	2-2021-000085	Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-000195	20
53782021	2-2021-000195	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-000983	19
78842021	2-2021-000143	Atención a la Ciudadanía	1-2021-000566	12
93742021	2-2021-000184	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	1-2021-000867	19
106942021	2-2021-000210	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000608	11
107382021	2-2021-000186	Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-000194	16
107502021	2-2021-000187	Dirección de Talento Humano	1-2021-000987	19
108452021	2-2021-000214	Dirección de Talento Humano	1-2021-001017	19
139392021	2-2021-000215	Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	1-2021-000775	13
140332021	2-2021-000248	Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1-2021-001078	19
141002021	2-2021-000274	Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-000754	19
168112021	2-2021-000364	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-000593	8
168632021	2-2021-000366	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-001037	19
168732021	2-2021-000367	Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-000403	17

⁷ 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



170162021	2-2021-000358	Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-001080	18
190432021	2-2021-000441	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000610	6
235742021	2-2021-000540	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000579	16
247802021	2-2021-000556	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000856	12
248282021	2-2021-000792	Oficina Asesora de Planeación	1-2021-001454	17
252492021	2-2021-000573	Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-000711	13
257602021	2-2021-000569	Dirección de Talento Humano	1-2021-001409	20
276102021	2-2021-000629	Dirección de Talento Humano	1-2021-001409	18
288242021	2-2021-000637	Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1-2021-001024	9
326102021	2-2021-000764	Oficina Asesora de Planeación	1-2021-001581	19
339122021	2-2021-000794	Atención a la Ciudadanía	1-2021-001457	17
356622021	2-2021-000842	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-001245	14
358422021	2-2021-000769	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-001620	19
395092021	2-2021-000904	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	1-2021-001655	19
432102021	2-2021-001002	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-001786	19
432382021	2-2021-0001003	Dirección de Talento Humano	1-2021-001787	19
443932021	2-2021-001080	Dirección de Talento Humano	1-2021-001891	19
449372021	2-2021-001110	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-001672	18
460662021	2-2021-001133	Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-002018	19
462472021	2-2021-001107	Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-001899	18
462542021	2-2021-001108	Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-001899	18
471452021	2-2021-001155	Dirección de Talento Humano	1-2021-002056	19
472032021	2-2021-001160	Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-001885	17
502272021	2-2021-001240	Despacho	1-2021-002138	19
517482021	2-2021-001283	Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-002135	19
517832021	2-2021-001248	Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-001508	17
518002021	2-2021- 001266	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-002213	19
518192021	2-2021-001245	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-001554	17
539222021	2-2021-001346	Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1-2021-002030	15
550022021	2-2021-001358	Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	1-2021-001461	4
552172021	2-2021-001393	Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	1-2021-001628	13
555862021	2-2021-001400	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-00225	19
582342021	2-2021-001475	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-002254	18
643522021	2-2021-001708	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-002481	18
669272021	2-2021-001779	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-002112	13

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



697402021	2-2021-001847	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-002246	11
703812021	2-2021-001870	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-002216	12
739902021	2-2021-002850	Oficina Asesora de Planeación	1-2021-002302	9
820432021	2-2021-002174	Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-002174	10
841312021	2-2021-002222	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-002295	5
882472021	2-2021-002281	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-002270	4
1013782021	2-2021-002660	Oficina Asesora de Planeación	1-2021-002497	1
3430872020	2-2020-007802	Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-000092	19
3475642020	2-2020-007682	Dirección de Talento Humano	1-2020-008568	17
3479682020	2-2020-007759	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000003	16
3514452020	2-2020-007814	Dirección de Talento Humano	1-2021-000115	18
3517662020	2-2020-007815	Dirección de Talento Humano	1-2021-000086	16
3549382020	2-2020-007930	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-000126	16
3549442020	2-2020-007931	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-000185	18
3557702020	2-2020-007958	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-000192	18
3581602020	2-2020-008023	Dirección de Talento Humano	1-2021-000322	18
3598382020	2-2020-008053	Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	1-2021-000305	17
3642292020	2-2020-008143	Dirección de Contratación	1-2021-000123	9
42862021	2-2021-000085	Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-000195	20
53782021	2-2021-000195	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-000983	19
78842021	2-2021-000143	Atención a la Ciudadanía	1-2021-000566	12
93742021	2-2021-000184	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	1-2021-000867	19
106942021	2-2021-000210	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000608	11
107382021	2-2021-000186	Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-000194	16
107502021	2-2021-000187	Dirección de Talento Humano	1-2021-000987	19
108452021	2-2021-000214	Dirección de Talento Humano	1-2021-001017	19
139392021	2-2021-000215	Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	1-2021-000775	13
140332021	2-2021-000248	Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1-2021-001078	19
141002021	2-2021-000274	Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-000754	19
168112021	2-2021-000364	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-000593	8
168632021	2-2021-000366	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-001037	19
168732021	2-2021-000367	Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-000403	17
170162021	2-2021-000358	Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-001080	18

Se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a 67 peticiones de Solicitud de Acceso a la Información por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 Nº 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



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 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: 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 primer trimestre del año 2021.

Subtema	Enero	Febrero	Marzo	Total	Porcentaje
Atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia	3	0	4	7	37%
Atención en violencias y Casas Refugio	2	0	3	5	26%
Cursos Brindados en Casas de Igualdad	1	0	1	2	11%
Traslado a entidades distritales	2	0	0	2	11%
Administración del talento humano o contratación	0	1	1	2	11%
Información básica de la entidad y puntos de atención	0	1	0	1	5%
Total de Quejas y Reclamos	8	2	9	19	100%

Durante este período, el servicio que presentó un mayor número de Quejas y Reclamos fueron los relacionados con Atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia, con 7 peticiones, que corresponde al 37% del total de Quejas y Reclamos registrados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por la Atención en violencias y Casas Refugio, con 5 peticiones, que corresponde al 26% del total de Quejas y Reclamos registrados en el Sistema Bogotá Te Escucha.

14. Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995⁹, 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

⁸ Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Normal1.jsp?i=321>

⁹ 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



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 o del Distrito, de acuerdo a las peticiones gestionadas tipificadas como “Sugerencia”:

- Incluir la participación de algunos colectivos de mujeres en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres
- Recibir donaciones de instituciones y/o colectivos para las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres
- Orientar, capacitar y hacer seguimiento al personal frente a posibles actos de corrupción (Sugerencia para el Distrito en general)

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 primer trimestre del año 2021 se actualizó el Portal Web Institucional así:

N°	Fecha	Actividades
		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



1	15 de enero	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 y el Directorios Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres y Casas de Justicia y Espacios Fiscalía, de acuerdo con la Resolución 046 de la Secretaría
2	22 de enero	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 y el Directorio Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, de acuerdo con la Resolución 014 de la Secretaría Distrital de la Mujer
3	17 de febrero	Actualización y publicación en el Portal Web de la Secretaría de la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer para la vigencia 2021, actualizada de acuerdo con la Resolución 046 de la Secretaría

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.

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 primer trimestre del año 2021 se desarrollaron 11 sensibilizaciones:

N°	Fecha	Descripción
1	21 de enero	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 Política, por medio de Microsoft Teams
2	23 de febrero	Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía y Gestión de Peticiones Ciudadanas a la/el usuaria/o del Sistema Bogotá Te Escucha del Proceso de Control Interno Disciplinario, por medio de Microsoft Teams
3	26 de febrero	Sensibilización en Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Manual de Atención a la Ciudadanía y Gestión de Peticiones Ciudadanas al equipo de Psicólogas(os) de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres - CIOM, por medio de Microsoft Teams

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



4	9 de marzo	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 del Conocimiento, por medio de Microsoft Teams
5	11 de marzo	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 Oficina de Control Interno, por medio de Microsoft Teams

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 primer trimestre de la vigencia 2021, de acuerdo con el Plan de Acción de la campaña, se divulgaron 2 temas por medio de la Boletina Informativa:

N°	Tema	Medio
1	Carta del Trato Digno a la Ciudadanía 2021	Correo Boletina Informativa
2	Proceso de Atención a la Ciudadanía en la entidad	

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 2010¹⁰, 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 primer trimestre de la vigencia 2021, en las siguientes actividades:

N°	Fecha	Lugar	Reunión
1	15 de febrero	Google meets	Participación en la primera reunión del Nodo Central de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital
2	22 de febrero		Participación en la primera Reunión Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital
3	10 de marzo		Participación en la primera reunión del Nodo Sectorial Mujeres de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital

¹⁰ 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:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



4	18 de marzo		Participación en la primera reunión del Nodo Intersectorial de Comunicaciones y Lenguaje Claro de la Red Distrital de Quejas y Reclamos
5	26 de marzo		Participación en la primera reunión del Nodo de Formación y Capacitación de la Red Distrital de Quejas y Reclamos

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 1995¹¹ y el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014¹², elabora mensual 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 primer trimestre del año 2021 se elaboraron y publicaron los informes:

- Informe de gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía correspondiente al cuarto trimestre (octubre, noviembre y diciembre) 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 enero, febrero y marzo de 2021.

Los informes se pueden consultar en el siguiente enlace:

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

CONCLUSIONES

- El presente informe consolida la información sobre el seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía 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 primer trimestre del año 2021, se mantiene un alto número de traslados por no competencia, ya que las peticionarias(os) requerían un servicio ajeno a la

¹¹ Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=321>

¹² Ley 1712 de 2014: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.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:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



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: Natalia Aguilera Quintero Profesional Universitario - Subsecretaría de Gestión Corporativa
Revisó y Aprobó: Dalia Inés Olarte Martínez Subsecretaria de Gestión Corporativa.