



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



# Informe de Gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía Cuarto Trimestre 2021

---

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Enero de 2022

**Informe de Gestión de PQRS y de  
Atención a la Ciudadanía  
Cuarto trimestre 2021**  
Enero de 2022 - 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 003 de 2020, 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:** Laura Marcela Tami Leal

**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](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto: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.....	9
7. Peticiones Cerradas del Período.....	10
8. Tiempo Promedio de Respuesta.....	10
9. Requerimientos por Dependencia .....	11
10. Respuestas de Fondo .....	12
11. Denuncias por Actos de Corrupción.....	15
En el mes de diciembre de 2021 la Secretaría Distrital de la Mujer no recibió peticiones con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha a la Secretaría Distrital de la Mujer. ....	15
12. Solicitudes de Acceso a Información Pública .....	16
13. Servicios con mayores Quejas y Reclamos .....	18
14. Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía .....	19
IMPLEMENTACIÓN DE LA PPDSC .....	20
1. Actualización de la información de Atención a la Ciudadanía .....	20
2. Participación en las actividades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.....	21
3. Elaboración de informes de Atención a la Ciudadanía .....	21

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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



## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del literal n) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013<sup>1</sup>, 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 1995<sup>2</sup>, 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 1995<sup>3</sup> 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 2015<sup>4</sup>, 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 tercer 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 tercer 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.

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

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

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

<sup>4</sup> 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](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto: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 tercer trimestre del año 2021.

Mes	Peticiones	Porcentaje
octubre	172	31,4%
noviembre	223	40,8%
diciembre	152	27,8%
<b>Total</b>	<b>547</b>	<b>100%</b>

En el cuarto trimestre del año 2021 se recibieron un total de 547 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 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.

A continuación, se relacionan las peticiones verbales que recibió la Entidad durante el cuarto trimestre del año 2021:

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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



Punto de atención	Mes	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	octubre	23	216	<b>239</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial.</li> <li>• Solicitud de información de cursos de formación Integral de la Secretaría Distrital de la Mujer</li> <li>• Solicitud de información sobre la oferta de servicios en el Sistema Distrital del Cuidado.</li> </ul>
	noviembre	32	171	<b>203</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de información para acceder a los servicios del Sistema Distrital del Cuidado.</li> <li>• Solicitud de información de cursos de formación Integral de la Secretaría Distrital de la Mujer.</li> <li>• Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial.</li> </ul>
	diciembre	24	113	<b>137</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial.</li> <li>• Solicitud de información para acceder a los servicios del Sistema Distrital del Cuidado.</li> <li>• Solicitud de información para acceder al programa de relevos del Sistema Distrital del Cuidado o para reportar incumplimiento en las visitas programadas.</li> </ul>
<b>Total</b>		<b>79</b>	<b>500</b>	<b>579</b>	

### 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](http://www.sdmujer.gov.co)

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



Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
E-mail	138	172	127	437	79,9%
Web	18	23	13	54	9,9%
Escrito	11	19	1	31	5,7%
Buzón	3	8	8	19	3,5%
Presencial	2	1		3	0,5%
Teléfono			3	3	0,5%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>223</b>	<b>152</b>	<b>547</b>	<b>100%</b>

Del total de 547 peticiones recibidas en el cuarto trimestre del año 2021, el 79,9% (437 peticiones) ingresaron vía correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía. Así mismo, el 9,9% correspondiente a 54 peticiones ingresaron por el canal Web, seguido por el 5,7% correspondiente a 31 peticiones que ingresaron por el canal escrito. El 4,5 % restante (25 peticiones) ingresaron por los canales presencial, buzón y telefónico.

#### 4. Tipo de Peticiones

Tipología	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	117	128	108	353	64,5%
Solicitud de acceso a la información	32	34	11	77	14,1%
Solicitud de copia	9	36	12	57	10,4%
Reclamo	2	7	9	18	3,3%
Queja	3	6	6	15	2,7%
Consulta	6	2	3	11	2,0%
Felicitación	2	5	2	9	1,6%
Derecho de petición de interés general	1	2	1	4	0,7%
Sugerencia		2		2	0,4%
Denuncia por actos de corrupción		1		1	0,2%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>223</b>	<b>152</b>	<b>547</b>	<b>100%</b>

Del total de 547 peticiones recibidas en el cuarto trimestre del año 2021, 353 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 64,5% 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 14,1% , del total de peticiones registradas en el Sistema, y la Solicitud de Copia, la cual representa el 10,4% 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](http://www.sdmujer.gov.co)

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

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



## 5. Peticiones por Subtemas

Subtema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
Atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral	48	50	66	164	28,4%
Implementación de políticas	15	37	40	92	15,9%
Atención en violencias y casas refugio	25	30	16	71	12,3%
Cursos de formación integral	8	22	21	51	8,8%
Línea purpura	17	13	11	41	7,1%
Administración de talento humano	19	5	13	37	6,4%
Sistema distrital del cuidado	3	8	18	29	5,0%
Enfoque diferencial	8	5	10	23	4,0%
Información general de la entidad y puntos de atención	5	13	3	21	3,6%
Contratación	5	7	7	19	3,3%
Datos estadísticos, poblacional, diversidad, territorialidad y derechos	4	2	2	8	1,4%
Asuntos jurídicos y legales	3		4	7	1,2%
Consulta de datos habeas data	2	1		3	0,5%
Información estadística de la entidad	1	2		3	0,5%
Cualquier persona que acuerde para alterar ilícitamente el resultado de un proceso de selección contractual		2		2	0,3%
Traslado a entidades distritales		1		1	0,2%
No contestar, contestar de manera poco clara derechos de petición a su cargo	1			1	0,2%
Atención integral - actividades sexuales pagadas			1	1	0,2%
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales			1	1	0,2%
Veedurías ciudadanas			1	1	0,2%
Nuevos datos abiertos		1		1	0,2%
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>199</b>	<b>214</b>	<b>577</b>	<b>100,0%</b>

Del total de las 577 peticiones solucionadas en el cuarto 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 164 peticiones, las cuales corresponden al 28,4% 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.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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





## 6. Traslados por Competencia

Entidad	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Secretaría distrital de Integración social	9	14	8	31	28,2%
Secretaría distrital de Desarrollo económico	9	6	1	16	14,5%
Personería de Bogotá	1	5	2	8	7,3%
Secretaría distrital de Seguridad, convivencia y justicia	1	4	2	7	6,4%
Secretaría distrital de Ambiente	1	4	1	6	5,5%
Secretaría distrital Movilidad	1		4	5	4,5%
Secretaría distrital de Gobierno		3	2	5	4,5%
Secretaría distrital de Salud	1	2	1	4	3,6%
Secretaría distrital de Planeación		1	3	4	3,6%
Transmilenio			3	3	2,7%
Defensoría del espacio público	1	1	1	3	2,7%
Secretaría del Hábitat		2	1	3	2,7%
Secretaría General	1	1		2	1,8%
JBB - jardín Botánico de Bogotá		1	1	2	1,8%
IDRD- Instituto Distrital de Recreación y Deporte		2		2	1,8%
Subred sur occidente			1	1	0,9%
Secretaría de cultura		1		1	0,9%
IPES- Instituto para la economía social	1			1	0,9%
Servicio civil		1		1	0,9%
Subred sur		1		1	0,9%
Codensa			1	1	0,9%
Secretaría Distrital de Educación		1		1	0,9%
IDEPAC- Instituto Distrital de La Participación y Acción Comunal		1		1	0,9%
Subred norte		1		1	0,9%
<b>Total de Traslados</b>	<b>26</b>	<b>52</b>	<b>32</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Durante el cuarto trimestre del año 2021, se realizaron un total de 110 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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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



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	164	28,4%
noviembre	199 <sup>5</sup>	34,5%
diciembre	214	37,1%
<b>Total</b>	<b>577</b>	<b>100%</b>

Durante el cuarto 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 577 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 2021, fue de 18,7 días.

De acuerdo con las disposiciones impartidas desde la Presidencia de la República mediante el Decreto Legislativo 491 de 2020<sup>6</sup>, “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.

<sup>5</sup> **Nota 1:** Se aclara que en el informe mensual de noviembre se registraron 158 peticiones cerradas durante el periodo, sin embargo, se verificó la información y el dato correcto para el mes de noviembre corresponde a 199 peticiones cerradas.

<sup>6</sup> 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](http://www.sdmujer.gov.co)

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

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



- 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	13,5	21,8	27,5	19,6
Denuncia por actos de corrupción	30	8,0	1,0	-	3,3
Derecho de petición de interés general	30	28,8	25,4	29,0	27,4
Derecho de petición de interés particular	30	20,6	19,5	19,8	20,0
Felicitación	30	11,0	23,8	13,4	16,8
Queja	30	16,0	11,0	2,3	12,0
Reclamo	30	28,5	26,0	20,4	23,4
Solicitud de acceso a la información	20	15,1	16,6	15,6	15,9
Solicitud de copia	20	18,2	11,7	14,1	13,8
Sugerencia	30	28,0	15,0	9,0	20,0
<b>Promedio Total</b>		<b>19,7</b>	<b>18,6<sup>7</sup></b>	<b>18,0</b>	<b>18,7</b>

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 tercer trimestre del año 2021 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 193 requerimientos, los cuales representan el 33,4% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha,

<sup>7</sup> **Nota 2:** Debido a una segunda revisión se verificaron los porcentajes de tiempo promedio de respuesta para el mes de noviembre, en las tipologías de: Derecho de petición de interés general, Derecho de petición de interés particular, Felicitación, Solicitud de acceso a la información y Solicitud de copia; los valores correctos son los que se presentan en esta tabla.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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



seguida por la Dirección de Eliminación de Violencias, con un total de 128 requerimientos, los cuales representan el 22,2% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema. La tercera dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Subsecretaría de políticas de igualdad, con un total de 46 requerimientos, los cuales representan el 8,0% del total de las peticiones solucionadas.

Dependencia	Octubre	Noviembre	diciembre	Total	Porcentaje
Dirección de territorialización de derechos	51	72	70	193	33,4%
Dirección de eliminación de las violencias contra las mujeres y acceso a la justicia	40	50	38	128	22,2%
Subsecretaria de políticas de igualdad	5	21	20	46	8,0%
Dirección de talento humano	19	5	13	37	6,4%
Dirección de enfoque diferencial	10	7	16	33	5,7%
Dirección de gestión del conocimiento	8	8	11	27	4,7%
Subsecretaria de fortalecimiento de capacidades y oportunidades	10	5	10	25	4,3%
Atención a la ciudadanía	7	11	5	23	4,0%
Dirección de contratación	4	3	7	14	2,4%
Dirección del sistema de cuidado			12	12	2,1%
Control interno disciplinario	5	4	2	11	1,9%
Dirección de gestión administrativa y financiera		4	3	7	1,2%
Dirección de derechos y diseño de política	1	4	2	7	1,2%
Comunicación estratégica		4	1	5	0,9%
Oficina asesora jurídica	2		2	4	0,7%
Oficina asesora de planeación	2	1	1	4	0,7%
Despacho			1	1	0,2%
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>199</b>	<b>214</b>	<b>577</b>	<b>100,0%</b>

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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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

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



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

Radicado Bogotá te escucha	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Respuesta de Fondo
2567852021	2-2021-008022	Dirección de eliminación de las violencias contra las mujeres y acceso a la justicia	1-2021-008804	CUMPLE
2703342021	2-2021-007056	Dirección de talento humano	1-2021-009018	CUMPLE
2743422021	2-2021-007170	Dirección de enfoque diferencial	1-2021-008888	CUMPLE
2777802021	2-2021-007217	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-007706	CUMPLE
2831592021	2-2021-007436	Dirección de eliminación de las violencias contra las mujeres y acceso a la justicia	1-2021-008992	CUMPLE
2868962021	2-2021-007524	Dirección de talento humano	1-2021-008737	CUMPLE
2896962021	2-2021-007577	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-008304	CUMPLE
2918572021	2-2021-007674	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-009196	CUMPLE
2953472021	2-2021-007744	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-009148	CUMPLE
2970032021	2-2021-007779	Dirección de eliminación de las violencias contra las mujeres y acceso a la justicia	1-2021-009621	CUMPLE
3015962021	2-2021-007918	Dirección de enfoque diferencial	1-2021-008452	CUMPLE
3067302021	2-2021-007936	Dirección de eliminación de las violencias contra las mujeres y acceso a la justicia	1-2021-009010	CUMPLE
3099232021	2-2021-008027	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-008853	CUMPLE
3156152021	Gestionada directamente en Bogotá te escucha	Atención a la ciudadanía	Gestionada directamente en Bogotá te escucha	CUMPLE
3204672021	2-2021-008315	Dirección de eliminación de las violencias contra las mujeres y acceso a la justicia	1-2021-009072	CUMPLE
3276342021	2-2021-008565	Subsecretaría de fortalecimiento de capacidades y oportunidades	1-2021-009361	CUMPLE
3403852021	2-2021-008903	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-009562	CUMPLE
3457812021	2-2021-009020	Atención a la ciudadanía	1-2021-009665	CUMPLE
3810232021	2-2021-010052	Atención a la ciudadanía	1-2021-010682	CUMPLE
3461662021	2-2021-009024	Dirección de contratación	1-2021-010151	CUMPLE
3079642021	2-2021-008035	Dirección de eliminación de las violencias contra las mujeres y acceso a la justicia	1-2021-009820	CUMPLE
3125742021	2-2021-008166	Dirección de eliminación de las violencias contra las mujeres y acceso a la justicia	1-2021-010083	CUMPLE
3291882021	2-2021-008607	Dirección de eliminación de las violencias contra las mujeres y acceso a la justicia	1-2021-010324	CUMPLE
3412002021	2-2021-008888	Dirección de eliminación de las violencias contra las mujeres y acceso a la justicia		CUMPLE

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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

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



			1-2021-009757	
<b>3525672021</b>	2-2021-009156	Dirección de eliminación de las violencias contra las mujeres y acceso a la justicia	1-2021-010188	CUMPLE
<b>3433942021</b>	2-2021-008949	Dirección de enfoque diferencial	1-2021-010388	CUMPLE
<b>3465762021</b>	2-2021-009035	Dirección de gestión del conocimiento	1-2021-010521	CUMPLE
<b>2417512021</b>	2-2021-007768	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-009815	CUMPLE
<b>3145282021</b>	2-2021-008348	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-010680	CUMPLE
<b>3228382021</b>	2-2021-008561	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-010531	CUMPLE
<b>3285602021</b>	2-2021-008590	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-010413	CUMPLE
<b>3322892021</b>	2-2021-008798	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-009856	CUMPLE
<b>3449662021</b>	2-2021-008998	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-009653	CUMPLE
<b>3630812021</b>	2-2021-009501	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-010453	CUMPLE
<b>3731402021</b>	2-2021-009792	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-010297	CUMPLE
<b>3152302021</b>	2-2021-08224	Subsecretaría de políticas de igualdad	1-2021-010115	CUMPLE
<b>3487722021</b>	2-2021-009071	Subsecretaría de políticas de igualdad	1-2021-010524	CUMPLE
<b>3869462021</b>	2-2021-010273	Atención a la ciudadanía	1-2021-011092	CUMPLE
<b>3754202021</b>	2-2021-009867	Dirección de contratación	1-2021-011441	CUMPLE
<b>3450442021</b>	2-2021-009002	Dirección de eliminación de las violencias contra las mujeres y acceso a la justicia	1-2021-010726	CUMPLE
<b>3615452021</b>	2-2021-009476	Dirección de eliminación de las violencias contra las mujeres y acceso a la justicia	1-2021-011469	CUMPLE
<b>3742792021</b>	2-2021-009844	Dirección de eliminación de las violencias contra las mujeres y acceso a la justicia	2-2021-009844	CUMPLE
<b>3875612021</b>	2-2021-010272	Dirección de eliminación de las violencias contra las mujeres y acceso a la justicia	1-2021-011708	CUMPLE
<b>3683882021</b>	2-2021-009648	Dirección de enfoque diferencial	1-2021-011096	CUMPLE
<b>4078752021</b>	2-2021-010720	Dirección de enfoque diferencial	1-2021-011962	CUMPLE
<b>3748192021</b>	2-2021-009848	Dirección de gestión del conocimiento	1-2021-011350	CUMPLE
<b>3711762021</b>	2-2021-009746	Dirección de talento humano	1-2021-0011402	CUMPLE
<b>3429522021</b>	2-2021-008929	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-010415	CUMPLE
<b>3507822021</b>	2-2021-009076	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-010222	CUMPLE
<b>3624572021</b>	2-2021-009474	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-011243	CUMPLE
<b>3698192021</b>	2-2021-009663	Dirección de territorialización de derechos	3-2021-005670	CUMPLE
<b>3762262021</b>	2-2021-009842	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-011016	CUMPLE
<b>3767812021</b>	2-2021-009907	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-010766	CUMPLE
<b>3810852021</b>	2-2021-010055	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-011252	CUMPLE
<b>4121092021</b>	2-2021-010835	Dirección del sistema de cuidado	1-2021-011967	CUMPLE
<b>3966572021</b>	2-2021-010532	Subsecretaría de fortalecimiento de capacidades y oportunidades	1-2021-011242	CUMPLE

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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

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



<b>3765702021</b>	2-2021-009893	Subsecretaria de políticas de igualdad	1-2021-011164	CUMPLE
<b>3923472021</b>	2-2021-010329	Subsecretaria de políticas de igualdad	1-2021-011490	CUMPLE

## 11. Denuncias por Actos de Corrupción

-En el cuarto 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
3095782021	20/10/2021	Oficina de 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 del Despacho- Oficina de Control Interno Disciplinario (Decreto 350 y 351 de 2021), la petición se asignó al mismo proceso y se gestionó la respuesta.
3494482021	20/11/2021	Oficina de 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 del Despacho- Oficina de Control Interno Disciplinario (Decreto 350 y 351 de 2021), la petición se asignó al mismo proceso y se gestionó la respuesta.
3626122021	20/11/2021	Oficina de 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 del Despacho- Oficina de Control Interno Disciplinario (Decreto 350 y 351 de 2021), la petición se asignó al mismo proceso y se gestionó la respuesta.

En el mes de diciembre de 2021 la Secretaría Distrital de la Mujer no recibió peticiones con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha a la Secretaría Distrital de la Mujer.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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

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



## 12. Solicitudes de Acceso a Información Pública

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015<sup>8</sup>, 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 cuarto trimestre del año 2021.

Radicado Bogotá te escucha	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Días de Gestión
3143592021	2-2021-008210	Subsecretaría de políticas de igualdad	1-2021-009310	19
3331592021	2-2021-008695	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-009528	9
3123352021	2-2021-008153	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-009557	19
3037892021	2-2021-007946	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-009143	19
2942552021	2-2021-007698	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-008948	18
3237972021	2-2021-008440	Dirección de talento humano	1-2021-009480	11
3097272021	2-2021-008084	Dirección de talento humano	1-2021-009512	19
2983432021	2-2021-007836	Dirección de talento humano	1-2021-009065	19
3141342021	2-2021-008206	Dirección de gestión del conocimiento	1-2021-009064	12
2937552021	2-2021-007680	Dirección de gestión del conocimiento	1-2021-008427	19
3179772021	2-2021-008310	Dirección de enfoque diferencial	1-2021-009662	18
3204872021	2-2021-008369	Dirección de eliminación de las violencias contra las mujeres y acceso a la justicia	1-2021-009011	5
3046982021	2-2021-007972	Dirección de eliminación de las violencias contra las mujeres y acceso a la justicia	1-2021-009136	19
3173132021	<u>2-2021-008327</u>	Dirección de derechos y diseño de política	1-2021-008939	6
3257552021	2-2021-008490	Dirección de contratación	1-2021-009663	14
3553322021	2-2021-009272	Subsecretaría de políticas de igualdad	1-2021-010724	19
3527252021	2-2021-009181	Subsecretaría de políticas de igualdad	1-2021-010653	19
3487722021	2-2021-009071	Subsecretaría de políticas de igualdad	1-2021-010524	19
3457052021	2-2021-009018	Subsecretaría de políticas de igualdad	1-2021-010510	19
3224792021	2-2021-008422	Oficina asesora de planeación	1-2021-009787	19
3591932021	2-2021-009377	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-010241	8
3553102021	2-2021-009270	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-010816	19
3399942021	2-2021-008887	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-010289	19

<sup>8</sup> 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](http://www.sdmujer.gov.co)

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

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





3390102021	2-2021-008839	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-010290	19
3294112021	2-2021-008615	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-009949	17
3246272021	2-2021-008459	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-009967	19
3242142021	2-2021-008451	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-009887	19
3396262021	2-2021-008878	Dirección de talento humano	1-2021-009834	17
3256562021	2-2021-008488	Dirección de talento humano	1-2021-009837	19
3623842021	2-2021-009467	Dirección de gestión del conocimiento	1-2021-010461	10
3592432021	2-2021-009380	Dirección de gestión del conocimiento	1-2021-010838	17
3515532021	2-2021-009149	Dirección de gestión del conocimiento	1-2021-010544	16
3465762021	2-2021-009035	Dirección de gestión del conocimiento	1-2021-010521	20
3404132021	2-2021-008904	Dirección de gestión del conocimiento	1-2021-010299	19
3348172021	2-2021-008726	Dirección de gestión del conocimiento	1-2021-010168	19
3622982021	2-2021-009459	Dirección de gestión administrativa y financiera	1-2021-010636	12
3433942021	2-2021-008949	Dirección de enfoque diferencial	1-2021-010388	18
3493932021	2-2021-009089	Dirección de eliminación de las violencias contra las mujeres y acceso a la justicia	1-2021-010694	19
3491562021	2-2021-009079	Dirección de eliminación de las violencias contra las mujeres y acceso a la justicia	1-2021-010527	19
3490832021	2-2021-009077	Dirección de eliminación de las violencias contra las mujeres y acceso a la justicia	1-2021-010508	18
3394982021	2-2021-008861	Dirección de eliminación de las violencias contra las mujeres y acceso a la justicia	1-2021-010152	17
3580892021	2-2021-009351	Dirección de derechos y diseño de política	1-2021-010134	6
3470242021	2-2021-009056	Dirección de derechos y diseño de política	1-2021-010140	12
3476022021	2-2021-009053	Comunicación estratégica	1-2021-009886	7
3237822021	2-2021-008437	Comunicación estratégica	1-2021-009876	19
3836262021	2-2021-010112	Subsecretaria de políticas de igualdad	1-2021-011718	19
3835162021	2-2021-010109	Subsecretaria de políticas de igualdad	1-2021-011471	14
3821932021	2-2021-010078	Subsecretaria de políticas de igualdad	1-2021-010703	5
3821012021	2-2021-010077	Subsecretaria de políticas de igualdad	1-2021-011691	19
3817392021	2-2021-010071	Subsecretaria de políticas de igualdad	1-2021-011692	19
3800932021	2-2021-010033	Subsecretaria de políticas de igualdad	1-2021-010702	6
3784642021	2-2021-009983	Subsecretaria de políticas de igualdad	1-2021-010704	7
3596612021	2-2021-009383	Subsecretaria de políticas de igualdad	1-2021-010713	17
3558602021	2-2021-009284	Subsecretaria de políticas de igualdad	1-2021-010723	19
3881442021	2-2021-010281	Dirección del sistema de cuidado	1-2021-011929	19
3865332021	2-2021-010228	Dirección del sistema de cuidado	1-2021-011482	19
3862432021	2-2021-010280	Dirección del sistema de cuidado	1-2021-011928	19
3715932021	2-2021-009757	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-011329	19
3611162021	2-2021-009424	Dirección de territorialización de derechos	1-2021-010958	19
3960852021	2-2021-010500	Dirección de talento humano	1-2021-011463	7

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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

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



3928252021	2-2021-010399	Dirección de talento humano	1-2021-011971	19
3866962021	2-2021-010237	Dirección de talento humano	1-2021-011536	13
3739372021	2-2021-009764	Dirección de talento humano	1-2021-011307	19
3711762021	2-2021-009746	Dirección de talento humano	1-2021-0011402	20
3626862021	2-2021-009486	Dirección de talento humano	1-2021-011119	19
3622862021	2-2021-009458	Dirección de talento humano	1-2021-011125	20
3710562021	2-2021-009735	Dirección de gestión del conocimiento	1-2021-011033	13
3699802021	2-2021-009688	Dirección de gestión del conocimiento	1-2021-011160	16
3926252021	2-2021-010392	Dirección de enfoque diferencial	1-2021-011956	18
3748562021	2-2021-009849	Dirección de enfoque diferencial	1-2021-011156	14
4166152021	2-2021-010946	Dirección de eliminación de las violencias contra las mujeres y acceso a la justicia	1-2021-011935	5
3735792021	2-2021-009801	Dirección de eliminación de las violencias contra las mujeres y acceso a la justicia	1-2021-010754	17
3698362021	2-2021-009680	Dirección de eliminación de las violencias contra las mujeres y acceso a la justicia	1-2021-011282	19
3632912021	2-2021-009415	Dirección de eliminación de las violencias contra las mujeres y acceso a la justicia	1-2021-011097	19
3578552021	2-2021-009337	Dirección de eliminación de las violencias contra las mujeres y acceso a la justicia	1-2021-010957	19
3698652021	2-2021-009636	Dirección de contratación	1-2021-010624	14
3904992021	2-2021-010327	Atención a la ciudadanía	1-2021-011254	9

Se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a 77 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 1995<sup>9</sup>, 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 2021.

<sup>9</sup> 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](http://www.sdmujer.gov.co)

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

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



Subtema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Sistema Distrital del Cuidado		2	6	8	24,2%
Atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral	2	2	3	7	21,2%
Traslado a entidades distritales		4	2	6	18,2%
Cursos de formación integral	1	2		3	9,1%
Atención en violencias y casas refugio	1	1	1	3	9,1%
Información general de la entidad y puntos de atención	1	2		3	9,1%
Línea púrpura			1	1	3,0%
Asuntos jurídicos y legales			1	1	3,0%
Implementación de políticas			1	1	3,0%
<b>Total de Quejas y Reclamos</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

Durante este período, el mayor número de quejas o reclamos correspondió a servicios propios de la Secretaría Distrital de la Mujer, los servicios que presentan un mayor porcentaje fueron los relacionados con la Sistema Distrital de Cuidado con 8 peticiones, correspondiente a 24.2% y los servicios de Atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral con 7 peticiones, correspondiente al 21.2% ,en tercer lugar está el Traslado a entidades distritales con 6 peticiones, lo cual representa el 18.2%, seguido por los subtemas de Cursos de formación integral, atención en violencias y casa refugio e información general de la entidad y puntos de atención con 3 peticiones cada uno y que corresponden al 9.1%, por último los subtema de línea púrpura, asuntos jurídicos y legales e implementación de políticas cuentan con una petición cada uno, lo cual representa el 3% del total de quejas y reclamos.

#### 14. Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995<sup>10</sup>, 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 o del Distrito, de acuerdo con las peticiones gestionadas tipificadas como “Sugerencia”:

- Temas para cursos de formación integral
- Apoyo a mujeres gestantes

<sup>10</sup> 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](http://www.sdmujer.gov.co)

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

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



- Ampliación del plazo de inscripción para participación en elecciones de consejo consultivo.
- Programas de voluntariado en la entidad

## **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 2021.

### **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 de 2021, la Subsecretaría de Gestión Corporativa por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, realizó la actualización de la información relacionada con los temas de interés de la ciudadanía, en el portal web institucional de la Entidad y en el aplicativo virtual de la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá ([http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/secretaria\\_distrital\\_de\\_la\\_mujer](http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/secretaria_distrital_de_la_mujer)).

Así mismo, para este periodo se solicitó la incorporación de los siguientes temas en la página web de la Entidad:

- Links de encuestas de satisfacción ciudadana en la sección "Atención y Servicios a la Ciudadanía".
- Botón Línea 195 en la portada principal de la página web.
- Carta de Trato Digno versión 2021.
- Actualización de horario de atención en la portada principal y en la sección "Atención y Servicios a la Ciudadanía"

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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



## 2. 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 2010<sup>11</sup>, 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 de la vigencia 2021, en las siguientes actividades:

	Fecha	Reunión	Lugar
1	21-12-2021	Capacitación nueva funcionalidad Bogotá te Escucha	Reunión virtual

## 3. Elaboración de informes de Atención a la Ciudadanía

La Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través de Atención a la Ciudadanía, y en cumplimiento del artículo 54 de la Ley 190 de 1995<sup>12</sup> y el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014<sup>13</sup>, 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 2021 se elaboraron y publicaron los informes:

- Informe de gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía correspondiente al tercer trimestre de la vigencia 2021.
- Informes de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021.

Los informes se pueden consultar en el siguiente enlace:

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

Adicionalmente, durante el periodo en mención se actualizó la Carta de Trato Digno de la ciudadanía, versión 2021, la cual fue traducida en lenguaje claro e incluyente. El documento

<sup>11</sup> Decreto Distrital 371 de 2010: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal1.jsp?i=40685&dt=S>

<sup>12</sup> Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Normal1.jsp?i=321>

<sup>13</sup> Ley 1712 de 2014: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal1.jsp?i=56882>

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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

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



se encuentra publicado en la página web de la entidad en el link:  
<https://www.sdmujer.gov.co/nuestros-servicios/carta-de-trato-digno-a-la-ciudadania>

Así mismo, se realizó la adopción del Manual de Atención a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante Resolución 0406 de 2021, el cual se encuentra en etapa de traducción en lenguaje claro e incluyente.

Proyectó: Fernanda Vera Cruz Profesional Universitario (e)- Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Revisó y Aprobó: Laura Marcela Tami Leal Subsecretaria de Gestión Corporativa.

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

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

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

