



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Secretaría de la Mujer

Informe de Gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía Primer Trimestre 2022

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Abril de 2022

**Informe de Gestión de PQRS y de
Atención a la Ciudadanía
Primer trimestre 2022**
Abril 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

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..... | 9 |
| 7. Peticiones Cerradas del Período..... | 10 |
| 8. Tiempo Promedio de Respuesta..... | 10 |
| 9. Requerimientos por Dependencia | 12 |
| 10. Respuestas de Fondo | 13 |
| 11. Denuncias por Actos de Corrupción..... | 15 |
| 12. Solicitudes de Acceso a Información Pública | 16 |
| 13. Servicios con mayores Quejas y Reclamos | 17 |
| 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..... | 19 |
| 3. Participación en las actividades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos..... | 20 |
| 4. Elaboración de informes de Atención a la Ciudadanía | 20 |

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 m) 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 2022, 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 2022. Además, se presenta el desarrollo de las actividades más relevantes en el avance de la implementación de Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer para el período en mención.

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

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

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

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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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



SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS

1. Total de Peticiones Recibidas

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010 “*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y organismos del Distrito Capital*”, se relaciona el registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que recibió la Entidad durante el tercer trimestre del año 2021.

| Mes | Peticiones | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| enero | 169 | 27,4% |
| febrero | 201 | 32,6% |
| marzo | 246 | 39,9% |
| Total | 616 | 100% |

En el primer trimestre del año 2022 se recibieron un total de 616 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.

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



A continuación, se relacionan las peticiones verbales que recibió la Entidad durante el primer trimestre del año 2022:

| Punto de atención | Mes | Peticiones por canal presencial | Peticiones por canal telefónico | Total peticiones verbales | Temas más reiterados |
|-------------------|---------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------|--|
| Sede Central | enero | 37 | 164 | 201 | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación sociojurídica y psicosocial. • Solicitud de información para acceder a los servicios del Sistema Distrital del Cuidado. • Solicitud de información para acceder al programa de relevos del Sistema Distrital del Cuidado o para reportar incumplimiento en las visitas programadas. |
| | febrero | 44 | 213 | 257 | <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 servicios del Sistema Distrital del Cuidado y programa de relevos. • Solicitud de información sobre cursos virtuales ofrecidos por la Secretaría Distrital de la Mujer |
| | marzo | 56 | 239 | 295 | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. • Solicitud de información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento. • Solicitud información SIDICU y programa de relevos. • Solicitud información Convocatoria Bogotá con las Mujeres- OEI. |
| Total | | 137 | 616 | 753 | |

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:

| Canal | enero | febrero | marzo | Total | Porcentaje |
|--------|-------|---------|-------|-------|------------|
| E-MAIL | 134 | 149 | 192 | 475 | 77,1% |

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



| | | | | | |
|--------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| WEB | 23 | 22 | 28 | 73 | 11,9% |
| ESCRITO | | 24 | 24 | 48 | 7,8% |
| BUZON | 10 | 4 | 1 | 15 | 2,4% |
| PRESENCIAL | 2 | 1 | 1 | 4 | 0,6% |
| TELÉFONO | | 1 | | 1 | 0,2% |
| Total | 169 | 201 | 246 | 616 | 100% |

Del total de 616 peticiones recibidas en el primer trimestre del año 2022, el 77,1% (475 peticiones) ingresaron vía correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía. Así mismo, el 11,9% correspondiente a 73 peticiones ingresaron por el canal web, seguido por el 7,8% correspondiente a 48 peticiones que ingresaron por el canal escrito. El 3,2 % restante (20 peticiones) ingresaron por los canales buzón, presencial y telefónico.

4. Tipo de Peticiones

| Tipología | enero | febrero | marzo | Total | Porcentaje |
|---|------------|------------|------------|------------|---------------|
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 142 | 164 | 207 | 513 | 83,3% |
| RECLAMO | 4 | 8 | 9 | 21 | 3,4% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 3 | 8 | 8 | 19 | 3,1% |
| SOLICITUD DE COPIA | 9 | 8 | 2 | 19 | 3,1% |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 3 | 4 | 7 | 14 | 2,3% |
| QUEJA | 3 | 4 | 3 | 10 | 1,6% |
| CONSULTA | 3 | 1 | 5 | 9 | 1,5% |
| FELICITACION | 1 | 2 | 5 | 8 | 1,3% |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | 1 | 1 | | 2 | 0,3% |
| SUGERENCIA | | 1 | | 1 | 0,2% |
| Total | 169 | 201 | 246 | 616 | 100,0% |

Del total de 616 peticiones recibidas en el primer trimestre del año 2022, 513 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 83,3% 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 tipología de reclamo, la cual representa el 3,4% del total de peticiones registradas en el Sistema, y el derecho de petición de interés general el cual representa el 3,1% 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 |
|---|------------|------------|------------|------------|---------------|
| ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURÍDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL | 44 | 65 | 88 | 197 | 36,8% |
| IMPLEMENTACION DE POLITICAS | 43 | 29 | 24 | 96 | 17,9% |
| SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO | 15 | 8 | 26 | 49 | 9,1% |
| ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO | 10 | 17 | 17 | 44 | 8,2% |
| ADMINISTRACION DE TALENTO HUMANO | 6 | 18 | 18 | 42 | 7,8% |
| INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION | 5 | 5 | 12 | 22 | 4,1% |
| CURSOS DE FORMACION INTEGRAL | 2 | 9 | 7 | 18 | 3,4% |
| ENFOQUE DIFERENCIAL | 2 | 4 | 10 | 16 | 3,0% |
| CONTRATACION | 4 | 6 | 6 | 16 | 3,0% |
| LINEA PURPURA | 5 | 2 | 2 | 9 | 1,7% |
| ASUNTOS JURIDICOS Y LEGALES | 2 | 3 | 4 | 9 | 1,7% |
| INFORMACION ESTADISTICA DE LA ENTIDAD | 3 | | 1 | 4 | 0,7% |
| ABUSO DE AUTORIDAD POR ACTO ARBITRARIO E INJUSTO POR PARTE DE UN SERVIDOR | 2 | 2 | | 4 | 0,7% |
| DATOS ESTADÍSTICOS POBLACIONAL DIVERSIDAD TERRITORIALIDAD Y DERECHOS | 2 | | 2 | 4 | 0,7% |
| TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES | | | 2 | 2 | 0,4% |
| VEEDURIAS CIUDADANAS | 2 | | | 2 | 0,4% |
| CUALQUIER PERSONA QUE ACUERDE PARA ALTERAR ILICITAMENTE EL RESULTADO DE UN PROCESO DE SELECCION CONTRACTUAL | | | 1 | 1 | 0,2% |
| EL INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES EL ABUSO DE LOS DERECHOS LA EXTRALIMITACION DE LAS FUNCIONES | 1 | | | 1 | 0,2% |
| Total general | 148 | 168 | 220 | 536 | 100,0% |

Del total de las 536 peticiones solucionadas en el primer trimestre del año de 2022 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 197 peticiones, las cuales corresponden al 36,8% 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

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



6. Traslados por Competencia

| Entidad | enero | febrero | marzo | Total | Porcentaje |
|--|-----------|-----------|------------|------------|---------------|
| Secretaria Distrital de Integración Social | 13 | 15 | 21 | 49 | 23,8% |
| Secretaria Distrital de Desarrollo Económico | 11 | 11 | 20 | 42 | 20,4% |
| Secretaría Distrital de Salud | 2 | 6 | 10 | 18 | 8,7% |
| Secretaría Distrital de Planeación | 2 | 5 | 9 | 16 | 7,8% |
| Personería de Bogotá | | 2 | 7 | 9 | 4,4% |
| Secretaria Distrital de Hacienda | 1 | 2 | 6 | 9 | 4,4% |
| Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá | 1 | 2 | 5 | 8 | 3,9% |
| Secretaria Distrital de Gobierno | | 5 | 3 | 8 | 3,9% |
| Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia | 2 | 4 | 2 | 8 | 3,9% |
| Instituto Para La Economía Social - IPES | | 3 | 2 | 5 | 2,4% |
| Secretaría Distrital del Hábitat | 1 | 2 | 1 | 4 | 1,9% |
| Jardín Botánico de Bogotá | 1 | 1 | 2 | 4 | 1,9% |
| Secretaria de Educación del Distrito | | 1 | 3 | 4 | 1,9% |
| Instituto Distrital de Recreación y Deporte- IDR D | 1 | | 2 | 3 | 1,5% |
| Secretaría Distrital Del Ambiente | 1 | | 2 | 3 | 1,5% |
| Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E | | | 2 | 2 | 1,0% |
| Secretaria Distrital de Movilidad | | 1 | 1 | 2 | 1,0% |
| Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E | | | 2 | 2 | 1,0% |
| Departamento Administrativo de La Defensoría del Espacio Público | 2 | | | 2 | 1,0% |
| Caja de Vivienda Popular | | | 1 | 1 | 0,5% |
| Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal | | | 1 | 1 | 0,5% |
| Instituto Distrital de La Participación y Acción Comunal IDPAC | | 1 | | 1 | 0,5% |
| Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital | 1 | | | 1 | 0,5% |
| Concejo de Bogotá D.C. | | | 1 | 1 | 0,5% |
| Transmilenio S.A | | 1 | | 1 | 0,5% |
| Veeduría Distrital | | | 1 | 1 | 0,5% |
| Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte | | 1 | | 1 | 0,5% |
| Total general | 39 | 63 | 104 | 206 | 100,0% |

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



Durante el primer trimestre del año 2022, se realizaron un total de 206 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 | 148 | 27,6% |
| febrero | 168 | 31,3% |
| marzo | 220 | 41,0% |
| Total | 536 | 100% |

Durante el primer trimestre del año 2022, 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 536 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 2022, fue de 19,2 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:

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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



- 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.

| Tipología | Términos Legales Decreto 491 Art. 5 | enero | febrero | marzo | Promedio días |
|---|-------------------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| CONSULTA | 35 | 14,0 | 21,5 | 24,5 | 22,0 |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | 30 | | 6,0 | 7,0 | 6,5 |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 30 | 11,0 | 17,8 | 19,7 | 18,0 |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 30 | 19,3 | 19,7 | 20,0 | 19,7 |
| FELICITACION | 30 | 20,0 | 9,0 | 18,0 | 16,6 |
| QUEJA | 30 | 8,3 | 27,0 | 29,0 | 16,6 |
| RECLAMO | 30 | 18,0 | 27,7 | 26,1 | 22,9 |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 20 | 16,0 | 13,0 | 10,1 | 12,9 |
| SOLICITUD DE COPIA | 20 | 12,2 | 16,2 | 15,5 | 14,2 |
| SUGERENCIA | 30 | 14,0 | | 27,0 | 23,8 |
| Promedio total en días | | 18,01 | 19,38 | 19,95 | 19,24 |

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.

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



9. Requerimientos por Dependencia

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el primer trimestre del año 2022 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 209 requerimientos, los cuales representan el 39,0% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por la Dirección de Eliminación de Violencias, con un total de 84 requerimientos, los cuales representan el 15,7% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema. La tercera dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Dirección del Sistema de Cuidado, con un total de 45 requerimientos, los cuales representan el 8,4% del total de las peticiones solucionadas.

| Dependencia | enero | febrero | marzo | Total | Porcentaje |
|--|------------|------------|------------|------------|---------------|
| DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS | 70 | 67 | 72 | 209 | 39,0% |
| DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA | 24 | 27 | 33 | 84 | 15,7% |
| DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO | 10 | 8 | 27 | 45 | 8,4% |
| ATENCION A LA CIUDADANIA | 9 | 10 | 23 | 42 | 7,8% |
| DIRECCION DE TALENTO HUMANO | 5 | 17 | 17 | 39 | 7,3% |
| SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD | 9 | 10 | 4 | 23 | 4,3% |
| DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL | 2 | 6 | 13 | 21 | 3,9% |
| DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO | 4 | 8 | 9 | 21 | 3,9% |
| SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES | 5 | 4 | 5 | 14 | 2,6% |
| DIRECCION DE CONTRATACION | 3 | 4 | 6 | 13 | 2,4% |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 3 | 2 | 5 | 10 | 1,9% |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | 4 | 1 | | 5 | 0,9% |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | | 2 | 2 | 4 | 0,7% |
| DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA | | 2 | 1 | 3 | 0,6% |
| DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | | | 2 | 2 | 0,4% |
| COMUNICACION ESTRATEGICA | | | 1 | 1 | 0,2% |
| Total general | 148 | 168 | 220 | 536 | 100,0% |

Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, gestiona el primer y segundo nivel en el que se 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.

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



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 cumplan con esta característica, así:

| Radicado SDQS | Radicado Interno (Orfeo) | Dependencia | Radicado Respuesta | Respuesta de Fondo |
|---------------|--------------------------|--|--------------------|--------------------|
| 66502022 | 2-2022-000162 | Subsecretaria de Políticas de Igualdad | 1-2022-000614 | Cumple |
| 45832022 | 2-2022-000086 | Subsecretaria de Políticas de Igualdad | 1-2022-000304 | Cumple |
| 10222022 | 2-2022-000010 | Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades | 1-2022-000010 | Cumple |
| 77742022 | 2-2022-000140 | Oficina Asesora de Planeación | 1-2022-000686 | Cumple |
| 71222022 | 2-2022-000128 | Oficina Asesora de Planeación | 1-2022-000681 | Cumple |
| 86972022 | 2-2022-000138 | Dirección del Sistema de Cuidado | 1-2022-000287 | Cumple |
| 69732022 | 2-2022-000127 | Atención a la Ciudadanía | 1-2022-000244 | Cumple |
| 78692022 | 2-2022-000145 | Dirección de Gestión del Conocimiento | 1-2022-000346 | Cumple |
| 58312022 | 2-2022-000112 | Dirección de Gestión del Conocimiento | 1-2022-000407 | Cumple |
| 45172022 | 2-2022-000083 | Dirección de Gestión del Conocimiento | 1-2022-000345 | Cumple |
| 107282022 | 2-2022-000130 | Atención a la Ciudadanía | 1-2022-000317 | Cumple |
| 112782022 | 2-2022-000242 | Atención a la Ciudadanía | 1-2022-000308 | Cumple |
| 161442022 | 2-2022-000269 | Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia | 1-2022-000607 | Cumple |
| 86842022 | 2-2022-000125 | Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia | 1-2022-000430 | Cumple |
| 34732022 | 2-2022-000047 | Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia | 1-2022-000097 | Cumple |
| 32462022 | 2-2022-000026 | Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia | 1-2022-000262 | Cumple |
| 21602022 | 2-2022-000013 | Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia | 1-2022-000098 | 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



| | | | | |
|------------|---------------|---|---------------|--------|
| 615612022 | 2-2022-001784 | Subsecretaria de Políticas de Igualdad | 1-2022-001528 | Cumple |
| 597972022 | 2-2022-001737 | Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades | 1-2022-001801 | Cumple |
| 595152022 | 2-2022-001671 | Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades | 1-2022-001557 | Cumple |
| 472552022 | 2-2022-001380 | Oficina Asesora de Planeación | 1-2022-001549 | Cumple |
| 364242022 | 2-2022-001017 | Dirección del Sistema de Cuidado | 1-2022-001785 | Cumple |
| 349932022 | 2-2022-001012 | Dirección del Sistema de Cuidado | 1-2022-001787 | Cumple |
| 572432022 | 2-2022-001682 | Dirección de Territorialización de Derechos | 1-2022-001701 | Cumple |
| 522852022 | 2-2022-001546 | Dirección de Territorialización de Derechos | 1-2022-001706 | Cumple |
| 506352022 | 2-2022-001474 | Dirección de Territorialización de Derechos | 1-2022-001548 | Cumple |
| 469772022 | 2-2022-001371 | Dirección de Territorialización de Derechos | 1-2022-001499 | Cumple |
| 469222022 | 2-2022-001368 | Dirección de Territorialización de Derechos | 1-2022-001570 | Cumple |
| 411042022 | 2-2022-001142 | Dirección de Territorialización de Derechos | 1-2022-001350 | Cumple |
| 405322022 | 2-2022-001160 | Dirección de Territorialización de Derechos | 1-2022-001458 | Cumple |
| 389382022 | 2-2022-001075 | Dirección de Territorialización de Derechos | 1-2022-001025 | Cumple |
| 358982022 | 2-2022-000952 | Dirección de Territorialización de Derechos | 1-2022-001714 | Cumple |
| 358582022 | 2-2022-001011 | Dirección de Territorialización de Derechos | 1-2022-001460 | Cumple |
| 438732022 | 2-2022-001223 | Dirección de Gestión del Conocimiento | 1-2022-001197 | Cumple |
| 396432022 | 2-2022-001094 | Atención a la Ciudadanía | 1-2022-000949 | Cumple |
| 409942022 | 2-2022-001132 | Atención a la Ciudadanía | 1-2022-000948 | Cumple |
| 390052022 | 2-2022-001082 | Dirección de Gestión del Conocimiento | 1-2022-001200 | Cumple |
| 823112022 | 2-2022-002232 | Subsecretaria de Políticas de Igualdad | 1-2022-002452 | Cumple |
| 1181022022 | 2-2022-002907 | Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades | 1-2022-002887 | Cumple |
| 765412022 | 2-2022-002117 | Dirección del Sistema de Cuidado | 1-2022-002990 | Cumple |
| 1057552022 | 2-2022-002672 | Dirección de Territorialización de Derechos | 1-2022-002871 | Cumple |
| 953192022 | 2-2022-002481 | Dirección de Territorialización de Derechos | 1-2022-002725 | 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



| | | | | |
|------------|---------------|---|---------------|--------|
| 903062022 | 2-2022-002392 | Dirección de Territorialización de Derechos | 1-2022-002636 | Cumple |
| 877162022 | 2-2022-002307 | Dirección de Territorialización de Derechos | 1-2022-002659 | Cumple |
| 848912022 | 2-2022-002294 | Dirección de Territorialización de Derechos | 1-2022-002784 | Cumple |
| 845782022 | 2-2022-002300 | Dirección de Territorialización de Derechos | 1-2022-002670 | Cumple |
| 841302022 | 2-2022-002276 | Dirección de Territorialización de Derechos | 1-2022-002451 | Cumple |
| 797552022 | 2-2022-002260 | Dirección de Territorialización de Derechos | 1-2022-002721 | Cumple |
| 793212022 | 2-2022-002179 | Dirección de Territorialización de Derechos | 1-2022-002510 | Cumple |
| 773372022 | 2-2022-002136 | Dirección de Territorialización de Derechos | 1-2022-002785 | Cumple |
| 1004742022 | 2-2022-002597 | Dirección de Talento Humano | 1-2022-002763 | Cumple |
| 822562022 | 2-2022-002228 | Dirección de Gestión del Conocimiento | 1-2022-002777 | Cumple |
| 818762022 | 2-2022-002297 | Dirección de Enfoque Diferencial | 1-2022-002482 | Cumple |
| 858362022 | 2-2022-002253 | Atención a la Ciudadanía | 1-2022-002258 | Cumple |

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el primer trimestre del año 2022 se registraron dos (2) 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 a la Oficina de Control Disciplinario Interno.

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 Bogotá te escucha | Fecha de Radicado | Dependencia | Trámite |
|----------------------------|-------------------|--|--|
| 257592022 | enero | 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. |

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



| | | | |
|--|---------|--|--|
| 762102022 | febrero | Oficina de 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 del Despacho Oficina de Control Disciplinario Interno (Decreto 350 y 351 de 2021), la petición se trasladó por no competencia a las entidades: Secretaría Distrital de Integración Social, DEPAC, secretaria general, Alcaldía Mayor De Bogotá, Secretaría De Seguridad Convivencia Y Justicia, Personería de Bogotá, Veeduría Distrital y Procuraduría General de la Nación. |
| En el mes de marzo de 2022 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 | | | |

12. Solicitudes de Acceso a Información Pública

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015⁶, que dispone: “De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las 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 2022.

| Mes | N° de solicitudes recibidas | N° de solicitudes respondidas | N° solicitudes trasladadas a otra institución | Tiempos de respuesta promedio | N° de solicitudes negadas |
|---------|-----------------------------|-------------------------------|---|-------------------------------|---------------------------|
| Enero | 3 | 3 | 1 | 12,2 | 0 |
| Febrero | 4 | 3 | 1 | 13,0 | 0 |
| Marzo | 7 | 5 | 1 | 10,1 | 0 |

Se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a 14 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.

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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



13. Servicios con mayores Quejas y Reclamos

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995⁷, que establece: “Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos (...)” se relacionan los subtemas que presentaron un mayor número de Quejas y Reclamos durante el primer trimestre del año 2022.

| Subtema | enero | febrero | marzo | Total | Porcentaje |
|---|----------|-----------|-----------|-----------|---------------|
| ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL | 1 | 4 | 4 | 9 | 29,0% |
| SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO | | 4 | 3 | 7 | 22,6% |
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES | | 2 | 3 | 5 | 16,1% |
| ABUSO DE AUTORIDAD POR ACTO ARBITRARIO E INJUSTO POR PARTE DE UN SERVIDOR | 2 | | | 2 | 6,5% |
| IMPLEMENTACION DE POLITICAS | | 2 | | 2 | 6,5% |
| ASUNTOS JURIDICOS Y LEGALES | 1 | | | 1 | 3,2% |
| ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO | | | 1 | 1 | 3,2% |
| ENFOQUE DIFERENCIAL | 1 | | | 1 | 3,2% |
| INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION | 1 | | | 1 | 3,2% |
| EL INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES EL ABUSO DE LOS DERECHOS LA EXTRALIMITACIÓN DE LAS FUNCIONES | 1 | | | 1 | 3,2% |
| LINEA PURPURA | | | 1 | 1 | 3,2% |
| Total general | 7 | 12 | 12 | 31 | 100,0% |

Durante este período, el mayor número de quejas o reclamos respecto a los servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer corresponden al subtema de atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral con 9 peticiones, que representa el 29,0% , seguido por el Sistema Distrital de cuidado con 7 peticiones que representan el 22,6%, el Traslado a entidades distritales con 5 peticiones que representan el 16, 1%, el abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor cuenta con 2 peticiones correspondientes al 6.5%, la implementación de políticas registra 2 peticiones que representan el 6.5. Para los subtemas de Asuntos jurídicos y legales, atención en violencias y casas refugio, enfoque diferencial,

⁷ Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Normal1.jsp?i=321>

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



información general de la entidad y puntos de atención, e incumplimiento de los deberes el abuso de los derechos y la extralimitación de funciones, presentaron 1 petición correspondiente al 3,2%, para cada uno de ellos.

14. Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995⁸, que establece: *“Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: (...) 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.”*, se relacionan las principales observaciones que la ciudadanía considera, se pueden tener en cuenta para mejorar los servicios actuales de la Secretaría Distrital de la Mujer o del Distrito, de acuerdo con las peticiones gestionadas tipificadas como “Sugerencia”:

- Temas para cursos de formación integral
- Continuidad al programa al programa de relevos del Sistema Distrital de Cuidado

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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

IMPLEMENTACIÓN DE LA PPDSC

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

A continuación, se presenta el desarrollo de las actividades más relevantes en el avance de la implementación de la PPDSC en la Secretaría Distrital de la Mujer durante el primer trimestre del año 2022.

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 de 2022, 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).

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 Secretaría 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 el primer trimestre de la vigencia 2022, se divulgaron las siguientes piezas comunicacionales:

| N° | Tema | Fecha | Medio |
|----|--|------------|----------------------|
| 1 | Protocolos de atención con enfoque diferencial | 02-02-2022 | Boletina Informativa |
| 2 | Nueva versión del procedimiento de gestión de PQRS | 01-03-2022 | |

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

En aplicación de lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010⁹, la Secretaría Distrital de la Mujer a través de la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía, participa en las actividades de sensibilización y fortalecimiento del servicio a la ciudadanía de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y otras entidades distritales y nacionales.

La Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía, participó en el primer trimestre de la vigencia 2022, en las siguientes actividades:

| | Fecha | Reunión | Lugar |
|---|------------|--|-----------------|
| 1 | 18-02-2022 | Participación en la reunión de Nodo Central de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, Veeduría Distrital. | Reunión virtual |
| 2 | 28-02-2022 | Participación en la reunión Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, Veeduría Distrital. | |
| 3 | 30-03-2022 | Participación en la reunión del Nodo Intersectorial de Capacitación y Formación de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, Veeduría Distrital | |

4. Elaboración de informes de Atención a la Ciudadanía

La Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través de Atención a la Ciudadanía, y en cumplimiento del artículo 54 de la Ley 190 de 1995¹⁰ y el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014¹¹, elabora mensual y trimestralmente informes de seguimiento a las peticiones ciudadanas, los cuales se presentan ante el Despacho de la Secretaría Distrital de la Mujer y se publican en su página web.

En el primer trimestre del año 2022 se elaboraron y publicaron los informes de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones correspondientes a los meses de enero y febrero de 2022.

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

¹⁰ Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=321>

¹¹ 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:

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



Los informes se pueden consultar en el siguiente enlace:




<https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion>

Atentamente,



LAURA MARCELA TAMI LEAL
Subsecretaria de Gestión Corporativa

Proyectó: Jenny Fernanda Vera Cruz
Revisó: Luz Amparo Macías Quintana
Revisó: Stefania Vidal Padilla

Profesional Universitario - Subsecretaría de Gestión Corporativa 
Contratista Subsecretaria de Gestión Corporativa 
Contratista Subsecretaria de Gestión Corporativa 

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76
Torre 1 (Aire) Piso 9
PBX: 3169001
www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

