



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



# Informe de Gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía Tercer Trimestre 2022

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Octubre de 2022

**Informe de Gestión de PQRS y de  
Atención a la Ciudadanía  
Tercer trimestre 2022**  
Octubre 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 m 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

**Subsecretario de Gestión Corporativa (E):** Luis Guillermo Flechas Salcedo

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

**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 .....	7
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 .....	9
12. Solicitudes de Acceso a Información Pública .....	10
13. Servicios con mayores Quejas y Reclamos .....	10
14. Sugerencias recibidas por la ciudadanía.....	11
IMPLEMENTACIÓN DE LA PPDSC .....	13
1. Actualización de la información de Atención a la Ciudadanía .....	13
2. Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía .....	13
3. Participación en las actividades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos .....	14
4. Elaboración de informes de Atención a la Ciudadanía .....	14

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del literal m) 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 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 tercer 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.

---

<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>

## 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 2022.

Mes	Peticiones	Porcentaje
julio	168	26,2%
agosto	234	36,5%
septiembre	239	37,3%
<b>Total</b>	<b>641</b>	<b>100%</b>

En el tercer trimestre del año 2022 se recibieron un total de 641 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 orientaciones 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 orientaciones verbales se registran en una base propia para evidenciar la prestación de este servicio.

A continuación, se relacionan las orientaciones verbales que gestionó la Entidad durante el tercer trimestre del año 2022:

Punto de atención	Mes	Orientaciones por canal presencial	Orientaciones por canal telefónico	Total orientaciones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	julio	24	30	54	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial.</li> <li>• información sobre cursos de certificación para madres cuidadoras e información de SIDICU.</li> <li>• Información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento.</li> </ul>
	agosto	24	55	79	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial.</li> <li>• información sobre cursos de certificación para madres cuidadoras e información de SIDICU, para aplicar a Subsidio de vivienda de Secretaría Distrital del Hábitat.</li> <li>• Información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento (ofertas de empleo disponibles).</li> </ul>
	septiembre	24	46	70	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial.</li> <li>• Información para acceder a programas del Sistema Distrital del Cuidado.</li> <li>• Información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento (ofertas de empleo disponibles).</li> </ul>
<b>Total</b>		<b>72</b>	<b>131</b>	<b>203</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:

Canal	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
E-MAIL	133	192	190	515	80,3%
ESCRITO	16	17	12	45	7,0%
WEB	15	19	28	62	9,7%
BUZON	3	5	7	15	2,3%
PRESENCIAL			2	2	0,3%
TELEFONO	1	1		2	0,3%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>234</b>	<b>239</b>	<b>641</b>	<b>100%</b>

Del total de 641 peticiones recibidas en el tercer trimestre del año 2022, el 80,3% (515 peticiones) ingresaron vía correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía. Así mismo, el 9,7% (62 peticiones) ingresaron por el canal web (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha), seguido por el 7,0% (45 peticiones) ingresaron por el canal escrito, el 2,3 % (15 peticiones) ingresaron por el canal de buzón, 0,3% (2 peticiones) ingresaron por el canal presencial y el 0.3% (2 peticiones) ingresaron por el canal telefónico.

### 4. Tipo de Peticiones

Tipología	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	153	205	207	565	88,1%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3	6	12	21	3,3%
RECLAMO	1	10	5	16	2,5%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	3	4	10	1,6%
QUEJA	1	3	5	9	1,4%
CONSULTA	1	3	2	6	0,9%
FELICITACION	2	2	2	6	0,9%
SOLICITUD DE COPIA	1	1	2	4	0,6%
SUGERENCIA	2	1		3	0,5%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1			1	0,2%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>234</b>	<b>239</b>	<b>641</b>	<b>100%</b>

Del total de 641 peticiones recibidas en el tercer trimestre del año 2022, 565 peticiones

corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 88,1% 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 Solicitud de Acceso a la Información, la cual representa el 3,3% del total de peticiones registradas en el Sistema y luego está la tipología Reclamo, la cual representa el 2,5% del total de peticiones.

## 5. Peticiones por Subtemas

Subtema	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	82	90	96	268	38,6%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	47	38	42	127	18,3%
SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO	36	11	17	64	9,2%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	14	15	28	57	8,2%
ADMINISTRACION DE TALENTO HUMANO	9	14	13	36	5,2%
ENFOQUE DIFERENCIAL	1	7	19	27	3,9%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION	6	6	7	19	2,7%
LINEA PURPURA	9	4	5	18	2,6%
CURSOS DE FORMACION INTEGRAL	4	6	6	16	2,3%
DATOS ESTADISTICOS POBLACIONAL DIVERSIDAD TERRITORIALIDAD Y DERECHOS		6	7	13	1,9%
CONTRATACION	3	2	5	10	1,4%
ABUSO DE AUTORIDAD POR ACTO ARBITRARIO E INJUSTO POR PARTE DE UN SERVIDOR	1		8	9	1,3%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	2	6		8	1,2%
ASUNTOS JURIDICOS Y LEGALES	3	2	2	7	1,0%
INFORMACION ESTADISTICA DE LA ENTIDAD		2	3	5	0,7%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES		3	2	5	0,7%
ATENCION INTEGRAL - ACTIVIDADES SEXUALES PAGADAS			3	3	0,4%
EL INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES EL ABUSO DE LOS DERECHOS LA EXTRALIMITACIÓN DE LAS FUNCIONES			2	2	0,3%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	1			1	0,1%
<b>Total general</b>	<b>218</b>	<b>212</b>	<b>265</b>	<b>695</b>	<b>100,0%</b>

Del total de peticiones solucionadas en el tercer 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 268 peticiones, las cuales corresponden al 38,6% 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 la justicia de género.

## 6. Traslados por Competencia

Entidad	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	15	27	18	60	27,6%
SECRETARIA DE SALUD	12	7	3	22	10,1%
SECRETARIA DE GOBIERNO	7	8	3	18	8,3%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	3	7	7	17	7,8%
SECRETARIA DE EDUCACION	5	2	7	14	6,5%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	5	6	2	13	6,0%
SECRETARIA DEL HABITAT	3	1	5	9	4,1%
SECRETARIA DE PLANEACION	5	4		9	4,1%
PERSONERIA DE BOGOTA	3	2	3	8	3,7%
SECRETARIA MOVILIDAD	4	3		7	3,2%
SECRETARIA DE HACIENDA	5	2		7	3,2%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2		4	6	2,8%
IDRD	2	1	2	5	2,3%
SECRETARIA GENERAL		3	1	4	1,8%
SERVICIO CIVIL	2		1	3	1,4%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	1	1	3	1,4%
SECRETARIA DE CULTURA	1	2		3	1,4%
IDPAC	1	1		2	0,9%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	2			2	0,9%
CAPITAL SALUD EPS	1			1	0,5%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	1			1	0,5%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1			1	0,5%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES		1		1	0,5%
TRANSMILENIO	1			1	0,5%
<b>Total general</b>	<b>82</b>	<b>78</b>	<b>57</b>	<b>217</b>	<b>100%</b>

Durante el tercer trimestre del año 2022, se realizaron un total de 217 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
julio	218	31,4%
agosto	212	30,5%
septiembre	265	38,1%
<b>Total</b>	<b>695</b>	<b>100%</b>

Durante el tercer 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 695 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 tercer trimestre del año 2022, fue de 8,64 días.

Teniendo en cuenta que mediante la Ley 2207 de 17 de mayo de 2022 “*Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020*”, se retomaron los términos para resolver las peticiones, tal como lo establecen los artículos 13 a 33 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), sustituido por artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, 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 Ley 1755 de 2015	Términos Legales Decreto 491 Art. 5	julio	agosto	septiembre	Promedio días
CONSULTA	30	35	16,8	13,0	1,0	13,4
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	15	30	8,0			8,0
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15	30	7,0	7,0	10	8,4
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	30	8,9	8,7	8,7	8,8
FELICITACION	15	30	6,8	10,0	8,0	7,5
QUEJA	15	30	7,8	4,5	5,8	6,3
RECLAMO	15	30	9,5	11,2	10,3	10,3
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	10	20	5,0	6,2	6,5	5,9
SOLICITUD DE COPIA	10	20	3,0		5,7	4,6
SUGERENCIA	15	30		7,5	10,0	8,3
<b>Promedio total en días</b>			<b>8,71</b>	<b>8,67</b>	<b>8,55</b>	<b>8,64</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 2022 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 237 requerimientos, los cuales representan el 34,1% 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 96 requerimientos, los cuales representan el 13,8% 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 71 requerimientos, los cuales representan el 10,2% del total de las peticiones solucionadas.

Dependencia	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	74	76	87	237	34,1%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	36	22	38	96	13,8%
SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	20	28	23	71	10,2%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	34	11	18	63	9,1%
ATENCION A LA CIUDADANIA	12	16	16	44	6,3%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	1	8	29	38	5,5%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	10	13	14	37	5,3%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	6	13	13	32	4,6%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	3	11	7	21	3,0%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	4	3	12	1,7%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2	5	9	1,3%
DIRECCION DE CONTRATACION	2	2	5	9	1,3%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	7	1	1	9	1,3%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	2	4	2	8	1,2%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	1	2	6	0,9%
COMUNICACION ESTRATEGICA	1		2	3	0,4%
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>212</b>	<b>265</b>	<b>695</b>	<b>100,0%</b>

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

## 10. Respuestas de Fondo

Se realizó una revisión aleatoria de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Secretaría, con el fin de verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía hayan sido atendidas de fondo, evidenciando lo siguiente:

Radicado SDQS	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Respuesta de Fondo
2749872022	2-2022-007810	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-008153	SI CUMPLE
2713752022	2-2022-007574	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-008015	SI CUMPLE
2678992022	2-2022-007541	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-007992	SI CUMPLE
2641752022	2-2022-007372	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-007861	SI CUMPLE
2659062022	2-2022-007436	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-007868	SI CUMPLE
2617622022	2-2022-007279	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-007853	SI CUMPLE
2560592022	2-2022-007146	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-007659	SI CUMPLE
2551262022	2-2022-007089	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-007646	SI CUMPLE
2550902022	2-2022-007087	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-007700	SI CUMPLE
2477142022	2-2022-006826	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-007835	SI CUMPLE
2494482022	2-2022-006966	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-007348	SI CUMPLE
2498732022	2-2022-006866	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-007279	SI CUMPLE
2616382022	2-2022-007261	SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	1-2022-007964	SI CUMPLE
2528462022	2-2022-007031	SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	1-2022-007390	SI CUMPLE
2528562022	2-2022-006998	SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	1-2022-007412	SI CUMPLE
2484592022	2-2022-006894	SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	1-2022-007882	SI CUMPLE
2543672022	2-2022-007030	OFICINA ASESORA JURIDICA	1-2022-007978	SI 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)



3084512022	2-2022-008982	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-009360	SI CUMPLE
3084342022	2-2022-008981	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-009388	SI CUMPLE
3083382022	2-2022-008976	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-009357	SI CUMPLE
3069202022	2-2022-008861	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-009362	SI CUMPLE
3069072022	2-2022-008859	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-009390	SI CUMPLE
3068882022	2-2022-008857	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-009392	SI CUMPLE
3052902022	2-2022-008989	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-009508	SI CUMPLE
3048812022	2-2022-008781	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-009416	SI CUMPLE
3045302022	2-2022-008772	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-009233	SI CUMPLE
3030522022	2-2022-008744	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-009079	SI CUMPLE
2984812022	2-2022-008615	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-009289	SI CUMPLE
2937502022	2-2022-008488	SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	1-2022-009485	SI CUMPLE
2875102022	2-2022-008219	SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	1-2022-009005	SI CUMPLE
2957762022	2-2022-008510	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-008979	SI CUMPLE
2942652022	2-2022-008450	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-008999	SI CUMPLE
2942382022	2-2022-008440	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-008978	SI CUMPLE
2908242022	2-2022-008357	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-009221	SI CUMPLE
2903512022	2-2022-008379	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-008810	SI CUMPLE
2896682022	2-2022-008443	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-008860	SI CUMPLE
2875462022	2-2022-008224	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-008811	SI CUMPLE
2823522022	2-2022-008105	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-008762	SI 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)



2803102022	2-2022-007998	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-008494	SI CUMPLE
2791582022	2-2022-007945	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2022-008376	SI CUMPLE
3297552022	2-2022-009666	ATENCION A LA CIUDADANIA	1-2022-010311	SI CUMPLE
3297882022	2-2022-009667	ATENCION A LA CIUDADANIA	1-2022-010534	SI CUMPLE
2967092022	2-2022-008544	ATENCION A LA CIUDADANIA	1-2022-009507	SI CUMPLE
3160732022	2-2022-009167	COMUNICACION ESTRATEGICA	1-2022-009772	SI CUMPLE
3069872022	2-2022-008869	DIRECCION DE CONTRATACION	1-2022-009588	SI CUMPLE
3114262022	2-2022-009014	DIRECCION DE CONTRATACION	1-2022-009810	SI CUMPLE
3202662022	2-2022-009368	DIRECCION DE CONTRATACION	1-2022-009934	SI CUMPLE
3202912022	2-2022-009460	DIRECCION DE CONTRATACION	1-2022-009933	SI CUMPLE
3297552022	2-2022-009666	DIRECCION DE CONTRATACION	1-2022-010311	SI CUMPLE
3379972022	2-2022-009937	DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	1-2022-010512	SI CUMPLE
2965812022	2-2022-008606	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2022-009570	SI CUMPLE
2976172022	2-2022-008551	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2022-009583	SI CUMPLE
3031062022	2-2022-008745	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2022-009524	SI CUMPLE
3045662022	2-2022-008774	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2022-009863	SI CUMPLE
3049662022	2-2022-008804	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2022-009785	SI CUMPLE
3069752022	2-2022-008868	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2022-009835	SI 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)



3203652022	2-2022-009365	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2022-010259	SI CUMPLE
3207632022	2-2022-009320	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2022-010319	SI CUMPLE
3214622022	2-2022-009408	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2022-010263	SI CUMPLE
3232222022	2-2022-009580	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2022-010332	SI CUMPLE
3234052022	2-2022-009571	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2022-010258	SI CUMPLE
3084802022	2-2022-008983	DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	1-2022-009847	SI CUMPLE
3084892022	2-2022-008984	DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	1-2022-009674	SI CUMPLE
3096322022	2-2022-009021	DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	1-2022-009609	SI CUMPLE
3105302022	2-2022-009047	DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	1-2022-009608	SI CUMPLE

## 11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el tercer trimestre del año 2022 se registró una (1) petición con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, la cual fue dirigida a la Secretaría Distrital de la Mujer. El Sistema automáticamente asigna estas peticiones 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
2532792022	julio	Control Disciplinario Interno	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 trasladó por competencia a la Superintendencia de Industria y Comercio.

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)





Durante los meses de agosto y septiembre de 2022 la Secretaría Distrital de la Mujer no recibió peticiones con la tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

## 12. Solicitudes de Acceso a Información Pública

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015<sup>5</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 tercer 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
julio	3	3	0	5	0
agosto	6	6	2	6,2	0
septiembre	12	11	1	6,5	0

Se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a 21 peticiones de Solicitud 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>6</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 tercer trimestre del año 2022.

<sup>5</sup> Decreto 103 de 2015: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60556>

<sup>6</sup> Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.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:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)



Subtema	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
SUBTEMA NO IDENTIFICADO	2	11	10	23	92,0%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS		1		1	4,0%
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL		1		1	4,0%
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Durante este período, el mayor número de quejas o reclamos respecto a los servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer corresponden a subtemas no identificados con 23 peticiones, que representa el 92,0%, seguido por el subtema de implementación de políticas y el subtema atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia integral, los cuales registran una petición correspondiente al 4,0%, para ~~cada~~ uno de ellos.

#### 14. Sugerencias recibidas por la ciudadanía

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, 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”

De igual manera, para dar cumplimiento a la Circular Distrital 001 de 2022, relacionada con la estrategia Conoce, Propone, Prioriza, a continuación, se informa sobre el tratamiento surtido para cada una de las sugerencias ciudadanas. Esta información será presentada al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

IDENTIFICACIÓN SUGERENCIA EN BOGOTÁ TE ESCUCHA	FECHA, NOMBRE CIUDADANA(O), TEMA	RESPUESTA
2715112022	2022-07-25 Anónima Sugiere que, en las Casas Refugio, se tenga en cuenta la donación de	Radicado No 1-2022-008620 - 10/08/2022 Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia Le manifiesta que “Los operadores encargados de la prestación de los servicios en Casas Refugio pueden entregar prendas de vestir donadas, siempre y

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



	prendas de segunda mano.	cuando estén en buen estado y no suplan la entrega de los elementos básicos que se deben entregar a las personas acogidas al momento de su ingreso, de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico de las Casas Refugio”.
2750262022	2022-07-28 Marlén Vargas Sugiere que, se realicen capacitaciones enfocadas en generar recursos para las necesidades del hogar y más cursos como arreglos de flores, Manicure y pedicure Emprendimiento.	Radicado No 1-2022-008218- 02/08/2022 Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad Le manifiestan que “es importante precisar que las funciones y competencias institucionales de la SDMujer, están direccionadas a contribuir con el desarrollo de capacidades y mejoramiento de condiciones de las mujeres para que puedan acceder a empleos y a oportunidades de generación de ingresos propios, así como a la transversalización del enfoque de género en los proyectos e instrumentos sectoriales que permiten atacar las barreras que enfrentan las mujeres para el empleo y el emprendimiento; y no propiamente hacia la vinculación laboral o la creación de empleos o emprendimientos”.
3069752022	2022-08-24 Luisa Gómez Sugiere que, se debe mejorar el trato del personal encargado hacia las mujeres que se encuentran en las Casas Refugio a la hora de requerir implementos de cuidado personal.	Radicado No 1-2022-009835- 07/09/2022 Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia Le manifiestan que “La Casa Refugio Rural es un espacio seguro que promueve la atención integral a las mujeres rurales y campesinas víctimas de las diferentes formas de violencias, junto con sus hijas, hijos y personas a cargo, procurando un acompañamiento en un escenario acorde a su propia cultura e identidad y en donde puedan viabilizar la construcción de sus planes de vida. Las acciones y los servicios prestados en la Casa por parte del equipo profesional, buscan garantizar todos los derechos de las personas acogidas, bajo los principios de igualdad y con un enfoque diferencial y de acción sin daño. Dentro de los servicios que presta la Casa Refugio Rural se contempla la entrega quincenal de kits de higiene y aseo personal por cada integrante de los sistemas familiares. Estos kits se componen de distintos elementos de aseo que responden a las necesidades diferenciadas de acuerdo con los rangos de edad.

## 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 tercer 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 tercer trimestre de 2022, se 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.

<https://bogota.gov.co/mi-ciudad/mujer#tramites>).

### 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 este sentido, durante el tercer trimestre se realizaron 6 sensibilizaciones:

N°	Fecha	Descripción
1	01-07-2022	Sensibilización de usuarios del sistema Bogotá te escucha, CDI.
2	05-08-2022	Sensibilización en servicio a la ciudadanía y protocolos de atención, Dir. de Territorialización – CIOM

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)



3	27-08-2022	Sensibilización en servicio a la ciudadanía y protocolos de atención, Guardas de seguridad (grupo 1).
4	03-09-2022	Sensibilización en servicio a la ciudadanía y protocolos de atención, Guardas de seguridad (grupo 2).
5	23-09-2022	Sensibilización en servicio a la ciudadanía y protocolos de atención, LPD.
6	24-08-2022	Taller Gestión de PQRS en Bogotá te Escucha y Orfeo

### 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 2010<sup>8</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.

En este sentido, la entidad, participó en las siguientes actividades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital:

	Fecha	Reunión	Lugar
1	29/09/2022	Reunión de Nodo Intersectorial de Formación y Capacitación de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, Veeduría Distrital.	Reunión virtual
2	30/09/2022	Reunión de Nodo Intersectorial de Comunicaciones y Lenguaje Claro 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 1995<sup>9</sup> y el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014<sup>10</sup>, elabora mensual y trimestralmente informes de seguimiento a las peticiones ciudadanas, los cuales se presentan ante el Despacho de la secretaria Distrital de la Mujer y se publican en su página web.

En el tercer trimestre del año 2022 se elaboraron y publicaron:

- El informe de gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía correspondiente al segundo trimestre de la vigencia 2022.

<sup>8</sup> Decreto Distrital 371 de 2010: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=40685&dt=S>

<sup>9</sup> Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=321>

<sup>10</sup> Ley 1712 de 2014: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882>

- Los informes de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones correspondientes a los meses de junio, julio y agosto de 2022.

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,



**LUIS GUILLERMO FLECHAS SALCEDO**  
Subsecretario de Gestión Corporativa ( E )

Elaboró: María Valentina Castillejo Caycedo – Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa. 

Revisó: Luz Amparo Macías Quintana – Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa. 

Revisó: Stefania Vidal Padilla – Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa. 

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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