



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Informe de Gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía Primer trimestre 2023

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., abril de 2023

**Informe de Gestión de PQRS y de
Atención a la Ciudadanía
Primer trimestre 2022**
Enero de 2023 - 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 Febrero 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 Febrero 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.....	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.....	14
12. Solicitudes de Acceso a Información Pública	15
13. Servicios con febreros Quejas y Reclamos	15
14. Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía	16
IMPLEMENTACIÓN DE LA PPDSC	17
1. Actualización de la información de Atención a la Ciudadanía	17
2. Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía	17
3. Participación en las actividades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos	18
4. Elaboración de informes de Atención a la Ciudadanía	18

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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



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 Secretaría (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 2023, 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 2023. 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 peticiones recibidas

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010 “*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y organismos del Distrito Capital*”, se relaciona el registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que recibió la Entidad durante el primer trimestre del año 2022.

Mes	Peticiones	Porcentaje
enero	145	20,4%
febrero	260	36,6%
marzo	305	43,0%
Total	710	100%

En el primer trimestre del año 2023 se recibieron 710 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. Orientaciones verbales

Cuando se presenta una solicitud de carácter verbal por medio de los canales presencial y telefónico, esta es resuelta en el primer nivel de servicio (primer nivel de relacionamiento con la ciudadanía). Esto, con el fin 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 lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y de acuerdo con lo anteriormente mencionado, 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 primer trimestre del año 2023:

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



Punto de atención	Mes	Orientaciones por canal presencial	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal chat	Total orientaciones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	enero	17	20	0	37	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. • Información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento (ofertas de empleo disponibles). • información sobre cursos de certificación para madres cuidadoras e información de SIDICU, para aplicar a Subsidio de vivienda de Secretaría Distrital del Hábitat.
	febrero	23	29	0	52	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. • información sobre cursos de certificación para madres cuidadoras e información de SIDICU, para aplicar a Subsidio de vivienda de Secretaría Distrital del Hábitat. • Información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento (ofertas de empleo disponibles).
	marzo	30	40	21	91	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. • información sobre cursos de certificación para madres cuidadoras e información de SIDICU, para aplicar a Subsidio de vivienda de Secretaría Distrital del Hábitat. • Información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento (ofertas de empleo disponibles).
Total		70	89	21	180	

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



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, así:

Canal	enero	febrero	marzo	Total	Porcentaje
E-MAIL	125	229	267	621	87,5%
WEB	19	28	31	78	11,0%
PRESENCIAL	1	2	3	6	0,8%
ESCRITO	0	0	3	3	0,4%
BUZON	0	1	1	2	0,3%
Total	145	260	305	710	100%

Del total de 710 peticiones recibidas en el primer trimestre del año 2023, el 87,5% (621 peticiones) ingresaron vía correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía. Así mismo, el 11,0% (78 peticiones) ingresaron por el canal web, seguido por el 0,8% (6 peticiones) por el canal presencial, 0,4% (3 peticiones) por el canal escrito y el 0.3% (2 peticiones) por el canal buzón.

4. Tipo de peticiones

Tipología	enero	febrero	marzo	Total	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	134	246	284	664	93,5%
QUEJA	3	4	5	12	1,7%
RECLAMO	1	2	8	11	1,5%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3	2	4	9	1,3%
CONSULTA	2	2	3	7	1,0%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	3	1	5	0,7%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION		1		1	0,1%
SOLICITUD DE COPIA	1			1	0,1%
Total general	145	260	305	710	100%

Del total de 710 peticiones recibidas en el primer trimestre del año 2023, 664 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 93,5% 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 tipología de Queja, la cual representa el 1,7% ,

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



del total de peticiones registradas en el Sistema, y luego está la tipología Reclamo la cual representa el 1,5% del total de peticiones.

5. Peticiones por subtemas

Subtema	enero	febrero	marzo	Total	Porcentaje
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION	65	101	36	202	27,4%
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	22	32	75	129	17,5%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	6	23	76	105	14,2%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	25	39	39	103	14,0%
SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO	6	19	47	72	9,8%
ADMINISTRACION DE TALENTO HUMANO	20	9	10	39	5,3%
CONTRATACION	6	10	6	22	3,0%
DATOS ESTADISTICOS POBLACIONAL DIVERSIDAD TERRITORIALIDAD Y DERECHOS	3	3	9	15	2,0%
LINEA PURPURA		2	10	12	1,6%
CURSOS DE FORMACION INTEGRAL	1	3	6	10	1,4%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES		5	3	8	1,1%
ASUNTOS JURIDICOS Y LEGALES	2	2	1	5	0,7%
ENFOQUE DIFERENCIAL			3	3	0,4%
EL INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES EL ABUSO DE LOS DERECHOS LA EXTRALIMITACIÓN DE LAS FUNCIONES		1	2	3	0,4%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1		1	2	0,3%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS		1	1	2	0,3%
INFORMACION ESTADISTICA DE LA ENTIDAD		1		1	0,1%
NUEVOS DATOS ABIERTOS	1			1	0,1%
ABUSO DE AUTORIDAD POR ACTO ARBITRARIO E INJUSTO POR PARTE DE UN SERVIDOR			1	1	0,1%
ATENCION INTEGRAL - ACTIVIDADES SEXUALES PAGADAS			1	1	0,1%
ABUSO DE AUTORIDAD POR OMISIÓN DE DENUNCIA POR PARTE DE SERVIDOR DEL DISTRITO	1			1	0,1%
Total general	159	251	327	737	100,0%

Del total de peticiones solucionadas en el primer trimestre del año de 2023 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 información general de la entidad y puntos de atención con 202 peticiones, las cuales corresponden al 27,4% de las peticiones solucionadas.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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



6. Traslados por Competencia

Entidad	enero	febrero	marzo	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	12	14	26	52	34,2%
SECRETARIA DE EDUCACION	5	1	10	16	10,5%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	4	4	6	14	9,2%
SECRETARIA DE SALUD	2	2	7	11	7,2%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2		7	9	5,9%
PERSONERIA DE BOGOTA			7	7	4,6%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	3	3	7	4,6%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	2	1	4	2,6%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	1	2	4	2,6%
SERVICIO CIVIL			3	3	2,0%
IDRD	1		2	3	2,0%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2			2	1,3%
CONCEJO DE BOGOTA			2	2	1,3%
POLICIA METROPOLITANA		1	1	2	1,3%
SECRETARIA GENERAL			2	2	1,3%
TRANSMILENIO			2	2	1,3%
SECRETARIA DE CULTURA	1			1	0,7%
CODENSA			1	1	0,7%
SECRETARIA MOVILIDAD			1	1	0,7%
JBB - JARDIN BOTANICO	1			1	0,7%
OFB - ORQUESTA FILARMONICA		1		1	0,7%
IDIPRON			1	1	0,7%
CATASTRO			1	1	0,7%
SECRETARIA DE HACIENDA			1	1	0,7%
VEEDURIA DISTRITAL			1	1	0,7%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1			1	0,7%
IDPYBA	1			1	0,7%
IDT	1			1	0,7%
Total general	36	29	87	152	100%

Durante el primer trimestre del año 2023, se realizaron un total de 152 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

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@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
enero	159	21,6%
febrero	251	34,1%
marzo	327	44,4%
Total	737	100%

Durante el primer trimestre del año 2023, 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 737 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 2023, fue de 9,1 días, por lo tanto, 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	enero	febrero	marzo	Promedio días
CONSULTA	30	35	6,0	9,0	15,0	10,0
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15	30	1,0	9,4	7,3	8,3
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	30	9,6	9,2	9,1	9,2
QUEJA	15	30	6,4	5,4	6,3	5,9
RECLAMO	15	30	11,0	7,8	8,5	8,6
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	10	20	5,6	6,0	4,5	5,3
SOLICITUD DE COPIA	10	20	10,0			10,0
Promedio total en días			9,31	9,0	9,0	9,1

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



Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, asigna las peticiones internamente a las dependencias competentes y realiza el respectivo seguimiento para que se formulen y emitan las respuestas. El resultado en el cumplimiento de términos es positivo, ya que se garantiza la no vulneración de derechos de la ciudadanía.

9. Requerimientos por dependencia

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el primer trimestre del año 2023 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 230 requerimientos, los cuales representan el 31,2% 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 141 requerimientos, los cuales representan el 19,1% 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 87 requerimientos, los cuales representan el 11,8% del total de las peticiones solucionadas.

Dependencia	enero	febrero	marzo	Total	Porcentaje
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	52	80	98	230	31,2%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	26	47	68	141	19,1%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	8	25	54	87	11,8%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	5	20	18	43	5,8%
ATENCION A LA CIUDADANIA	6	13	23	42	5,7%
SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	12	14	15	41	5,6%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	20	8	9	37	5,0%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	5	14	18	37	5,0%
DIRECCION DE CONTRATACION	9	9	5	23	3,1%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	6	5	15	2,0%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	3	5	5	13	1,8%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	4	2	3	9	1,2%
COMUNICACION ESTRATEGICA	2	1	2	5	0,7%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		4	1	5	0,7%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		2	2	4	0,5%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	1		3	0,4%
DESPACHO	1		1	2	0,3%

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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



Total general	159	251	327	737	100,0%
----------------------	------------	------------	------------	------------	---------------

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
275522023	2-2023-000435	COMUNICACION ESTRATEGICA	1-2023-000490	Sí cumple
349382023	2-2023-000660	COMUNICACION ESTRATEGICA	1-2023-000701	Sí cumple
161642023	2-2023-000365	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1-2023-000533	Sí cumple
225462023	2-2023-000471	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1-2023-000537	Sí cumple
267152023	2-2023-000532	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1-2023-000465	Sí cumple
302052023	2-2023-000583	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1-2023-000544	Sí cumple
15742023	2-2023-000027	DIRECCION DE CONTRATACION	1-2023-000531	Sí cumple
29632023	2-2023-000049	DIRECCION DE CONTRATACION	1-2023-000564	Sí cumple
67432023	2-2023-000193	DIRECCION DE CONTRATACION	1-2023-000453	Sí cumple
95602023	2-2023-000176	DIRECCION DE CONTRATACION	1-2023-000666	Sí cumple
112232023	2-2023-000194	DIRECCION DE CONTRATACION	1-2023-000668	Sí cumple
138622023	2-2023-000230	DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	1-2023-000416	Sí cumple
4762572022	2-2022-013635	DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	1-2023-000237	Sí cumple

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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



3592023	2-2023-000050	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-000461	Sí cumple
22582023	2-2023-000042	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-000366	Sí cumple
53542023	2-2023-000131	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-000524	Sí cumple
479192023	2-2023-001007	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1-2023-000801	Sí cumple
545292023	2-2023-000884	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-001484	Sí cumple
757562023	2-2023-001543	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-001855	Sí cumple
764862023	2-2023-001589	DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	1-2023-001690	Sí cumple
697302023	2-2023-001411	DIRECCION DE TALENTO HUMANO	1-2023-001810	Sí cumple
546832023	2-2023-001059	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-001468	Sí cumple
652592023	2-2023-001296	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-001642	Sí cumple
672302023	2-2023-001152	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-001469	Sí cumple
714492023	2-2023-001427	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-001660	Sí cumple
748422023	2-2023-001516	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-001527	Sí cumple
615102023	2-2023-001407	DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	1-2023-001534	Sí cumple
696952023	2-2023-001391	SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	1-2023-001789	Sí cumple
566742023	2-2023-001182	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2023-001461	Sí cumple
823042023	2-2023-001574	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-001999	Sí cumple
873772023	2-2023-001742	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-002204	Sí cumple
894002023	2-2023-001847	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-001977	Sí cumple
928212023	2-2023-001927	DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	1-2023-002051	Sí cumple
988402023	2-2023-001972	DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	1-2023-002223	Sí cumple
1031312023	2-2023-002278	DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	1-2023-002647	Sí cumple
1059442023	2-2023-002321	DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	1-2023-002297	Sí 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



1084912023	2-2023-002388	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-002774	Sí cumple
1097212023	2-2023-002409	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-002694	Sí cumple
1119912023	2-2023-002484	DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	1-2023-002780	Sí cumple
1147272023	2-2023-002818	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-002852	Sí cumple
1168092023	2-2023-003412	DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	1-2023-002686	Sí cumple
1178512023	2-2023-003079	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-002739	Sí cumple
1203192023	2-2023-003100	DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	1-2023-003070	Sí cumple
1228002023	2-2023-003436	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-002990	Sí cumple
1256922023	2-2023-003556	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2023-003087	Sí cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el primer trimestre del año 2023 (mes de febrero) 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, las cuales fueron dirigidas a la Secretaría Distrital de la Mujer. El Sistema automáticamente asigna estas peticiones a la Oficina de Control Disciplinario Interno.

A continuación, se relaciona la petición registrada 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 Mujer⁵:

Radicado Bogotá te escucha	Fecha de Radicado	Dependencia	Trámite
543492023	febrero	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

⁵ Se verificó que se presentaron dos peticiones con la tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el mes de febrero, sin embargo, estas no fueron incluidas en el informe mensual del mes de febrero debido a que el sistema no las reportó al encontrarse en trámite. Sin embargo, se incluyen en este informe junto con la descripción de la gestión realizada a la fecha.

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



		(Decreto 350 y 351 de 2021), la petición se trasladó por competencia a través del Sistema a la Secretaría de Salud.
--	--	---

Durante los meses de enero y marzo de 2023 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 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 2023.

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	0	5,6	0
febrero	1	1	0	6,0	0
marzo	4	4	0	4,5	0

Se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a 8 peticiones de Solicitud de Acceso a la Información por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Al finalizar el trimestre, la entidad mantiene peticiones pendientes de respuesta, las cuales fueron registradas en el periodo y se encontraban en proceso de trámite. En todo caso, estas peticiones se encuentran dentro de los tiempos de gestión para su trámite, conforme a los términos estipulados por la Ley.

13. Servicios con mayores Quejas y Reclamos

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995⁷, que establece: “Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos

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

⁷ 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

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



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
SUBTEMA NO IDENTIFICADO	4	6	10	20	87,0%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS			2	2	8,7%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES			1	1	4,3%
Total general	4	6	13	23	100%

Durante este período, el mayor número de quejas o reclamos con subtema identificado respecto a los servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer corresponden al subtema de implementación de políticas con 2 peticiones, que representa el 8,7%, seguido por el subtema de traslado a entidades distritales con 1 (una) petición correspondiente al 4,3%, del total.

Estas quejas y reclamos fueron gestionados dentro de los términos establecidos por la ley.

Principales sugerencias remitidas 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 deben registrar 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 debe informar sobre el tratamiento surtido para cada una de las sugerencias ciudadanas. Esta información será presentada al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Sin embargo, durante el primer trimestre del año 2023 la Secretaría Distrital de la Mujer no recibió peticiones con la tipología “Sugerencia” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

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 2023.

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 2023, 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 primer trimestre se realizaron 4 sensibilizaciones:

N°	Fecha	Descripción
1	11-01-2023	Sensibilización en gestión de PQRS y manejo del sistema Bogotá te escucha

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



		(Enlace Dir. Gestión del Conocimiento)
2	28-03-2023	Primer Taller 2023 – Gestión de PQRS en Bogotá te escucha.
3	30-03-2023	Sensibilización en gestión de PQRS y manejo del sistema Bogotá te escucha (Enlace Dir. Administrativa y Financiera)
4	12-04-2023	Sensibilización en servicio a la ciudadanía y protocolos de atención - LPD

De igual manera, varias personas encargadas de la atención a la ciudadanía en la entidad, participaron en los módulos 1 y 2 del programa de cualificación en servicio a la ciudadanía de la Alcaldía Mayor (capacitaciones virtuales), los días 21 de febrero y 13 de marzo del año en curso.

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 2010⁸, 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.

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	16/02/2023	Nodo Central de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, Veeduría Distrital.	Reunión virtual
2	23/02/2023	Primera Reunión Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, Veeduría Distrital.	
3	10/03/2023	Nodo Intersectorial de Formación y Capacitación 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 1995⁹ y el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014¹⁰, 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.

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

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

¹⁰ 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



En el primer trimestre del año 2023 se elaboraron y publicaron, los siguientes documentos:

- El informe de gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía correspondiente al cuarto trimestre de la vigencia 2022.
- Los informes de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de 2023.

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>.

Cordialmente,



LAURA MARCELA TAMI LEAL
Subsecretaria de Gestión Corporativa

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

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