



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



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

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., octubre de 2023

**Informe de Gestión de PQRS y de
Atención a la Ciudadanía
Tercer trimestre 2023**
Octubre 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	14
13. Servicios con mayores Quejas y Reclamos	15
14. Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía	16
IMPLEMENTACIÓN DE LA PPDSC	16
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.....	17
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 tercer 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 tercer 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 tercer trimestre del año 2023.

Mes	Peticiones	Porcentaje
julio	183	24,9%
agosto	262	35,6%
septiembre	290	39,5%
Total	735	100%

En el tercer trimestre del año 2023 se recibieron 735 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 tercer 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	julio	14	32	95	141	<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.
	agosto	15	30	115	160	<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).
	septiembre	4	41	63	108	<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		33	103	273	409	

Es importante mencionar que durante el tercer trimestre el total de interacciones con ciudadanos por el canal chat correspondió a 1.021, de las cuales se registraron 273

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



orientaciones en el Sistema de Información Misional- Simisional, de la entidad, que correspondían a temas relacionados con su misionalidad. El resto de las interacciones se relacionaron con información general y asuntos sobre los que no se tenía competencia. En algunos casos, se presentó inactividad del ciudadano (a).

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	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
E-MAIL	152	231	254	637	86,7%
WEB	14	20	18	52	7,1%
BUZON	5	2	12	19	2,6%
ESCRITO	7	3	4	14	1,9%
PRESENCIAL	5	5	2	12	1,6%
TELEFONO		1		1	0,1%
Total general	183	262	290	735	100%

Del total de 735 peticiones recibidas en el tercer trimestre del año 2023, el 86,7% (637 peticiones) ingresaron vía correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía. Así mismo, el 7,1% (52 peticiones) ingresaron por el canal web, seguido por el 2,6% (19 peticiones) por el canal buzón, 1,9% (14 peticiones) por el canal escrito, 1,6% (12 peticiones) por el canal presencial y 0,1% (1 petición) por el canal telefónico.

4. Tipo de peticiones

Tipología	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	167	243	251	661	89,9%
QUEJA	5	2	11	18	2,4%
RECLAMO	4	7	7	18	2,4%
FELICITACION	2	2	9	13	1,8%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	5	4	10	1,4%
CONSULTA	3	1	2	6	0,8%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	2	3	6	0,8%
SUGERENCIA			2	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



SOLICITUD DE COPIA			1	1	0,1%
Total general	183	262	290	735	100%

Del total de 735 peticiones recibidas en el tercer trimestre del año 2023, 661 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 89,9% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, siendo esta la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida por las tipologías de Queja y Reclamo, las cuales representan un el 2,4% cada una del total de peticiones registradas en el Sistema.

5. Peticiones por subtemas

Subtema	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	64	58	76	198	23,1%
SISTEMA DISTRICTAL DEL CUIDADO	29	64	94	187	21,8%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	96	46	42	184	21,4%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	9	22	39	70	8,2%
CURSOS DE FORMACION INTEGRAL	19	15	28	62	7,2%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION	16	13	9	38	4,4%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	6	15	11	32	3,7%
LINEA PURPURA	2	11	18	31	3,6%
ENFOQUE DIFERENCIAL	5	3	6	14	1,6%
ADMINISTRACION DE TALENTO HUMANO	1	4	9	14	1,6%
CONTRATACION	5	3	5	13	1,5%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRICTALES	1	1	2	4	0,5%
EL INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES EL ABUSO DE LOS DERECHOS LA EXTRALIMITACIÓN DE LAS FUNCIONES			4	4	0,5%
INFORMACION ESTADISTICA DE LA ENTIDAD	1	1	1	3	0,3%
ASUNTOS JURIDICOS Y LEGALES	1		1	2	0,2%
FALSEDAD MATERIAL EN DOCUMENTO PÚBLICO DENTRO DE UN PROCESO CON EL DISTRITO	1			1	0,1%
DATOS ESTADISTICOS POBLACIONAL DIVERSIDAD TERRITORIALIDAD Y DERECHOS			1	1	0,1%
Total general	256	256	346	858	100,0%

Del total de peticiones solucionadas en el tercer 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 *atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia integral* con 198 peticiones, las cuales corresponden al 23,1% 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	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	13	24	31	68	22,5%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	13	10	18	41	13,6%
SECRETARIA DEL HABITAT	8	7	13	28	9,3%
SECRETARIA DE GOBIERNO	6	7	8	21	7,0%
SECRETARIA DE EDUCACION	3	13	5	21	7,0%
IDRD	3	4	13	20	6,6%
SECRETARIA DE SALUD	4	5	10	19	6,3%
SECRETARIA GENERAL	1	2	11	14	4,6%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	4	5	3	12	4,0%
IPES		1	7	8	2,6%
SECRETARIA DE PLANEACION	4	2	2	8	2,6%
TRANSMILENIO	1	2	4	7	2,3%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	2	2	5	1,7%
SECRETARIA DE CULTURA	2		3	5	1,7%
CAPITAL SALUD EPS	1	1	1	3	1,0%
PERSONERIA DE BOGOTA		2	1	3	1,0%
IDIPRON	1	1	1	3	1,0%
POLICIA METROPOLITANA	3			3	1,0%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	1		2	0,7%
IDPAC	2			2	0,7%
IDPYBA	2			2	
FONCEP	1			1	
SERVICIO CIVIL			1	1	
CODENSA		1		1	
SUBRED CENTRO ORIENTE	1			1	0,3%
JBB - JARDIN BOTANICO		1		1	0,3%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1			1	0,3%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO			1	1	0,3%
Total general	76	91	135	302	98%

Durante el tercer trimestre del año 2023, se realizaron un total de 302 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:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, se procede a dar cierre al radicado informando que a la entidad competente ya le fue asignada la petición.

7. Peticiones cerradas del período

Periodo	Peticiones cerradas	Porcentaje
julio	256	29,8%
agosto	256	29,8%
septiembre	346	40,3%
Total	858	100%

Durante el tercer 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 858 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 2023, fue de 9,5 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	julio	agosto	septiembre	Promedio días
CONSULTA	30	11,5		15,0	13,6
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	15	8,0			8,0
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15	11,5	10,0	8,7	9,9
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	9,5	8,8	10,1	9,5
QUEJA	15	11,2	8,7	5,9	8,2
RECLAMO	15	11,8	10,8	10,7	11,0
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	10	6,5	5,8	5,2	5,6
SOLICITUD DE COPIA	10	3,0		8,0	5,5
FELICITACION	15	9,5	11,3	10,8	10,7

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



SUGERENCIA	15	11,0		12,0	11,5
Promedio total en días		9,6	8,9	10,0	9,5

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 2023 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 217 requerimientos, los cuales representan el 25,3% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por la Dirección del Sistema de Cuidado, con un total de 178 requerimientos, los cuales representan el 20,7% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema, la tercera dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, con un total de 120 requerimientos, los cuales representan el 14,0% del total de las peticiones solucionadas.

Dependencia	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	77	62	78	217	25,3%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	30	59	89	178	20,7%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	33	31	56	120	14,0%
ATENCION A LA CIUDADANIA	22	37	26	85	9,9%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	17	14	33	64	7,5%
SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	23	19	10	52	6,1%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	22	9	15	46	5,4%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	5	6	6	17	2,0%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	5	7	17	2,0%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	3	4	8	15	1,7%
DIRECCION DE CONTRATACION	5	2	5	12	1,4%
DESPACHO	8	3		11	1,3%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	2	2	3	7	0,8%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1		6	7	0,8%
COMUNICACION ESTRATEGICA	2	1	3	6	0,7%

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



OFICINA ASESORA JURIDICA	1	2		3	0,3%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			1	1	0,1%
Total general	256	256	346	858	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
2917312023	2-2023-011446	COMUNICACION ESTRATEGICA	1-2023-010445	Cumple
2892262023	2-2023-011128	DIRECCION DE CONTRATACION	1-2023-009406	Cumple
2844542023	2-2023-011089	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-010038	Cumple
2988692023	2-2023-011615	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-010951	Cumple
3028402023	2-2023-012140	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-011156	Cumple
2838232023	2-2023-011663	DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	1-2023-009829	Cumple
2918542023	2-2023-011346	DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	1-2023-010312	Cumple
3033822023	2-2023-012523	DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	1-2023-010876	Cumple
2782332023	2-2023-010859	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-009531	Cumple
3462912023	2-2023-015400	COMUNICACION ESTRATEGICA	1-2023-013286	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



3168212023	2-2023-013224	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-011775	Cumple
3337962023	2-2023-013921	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-012971	Cumple
3465192023	2-2023-015375	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-013766	Cumple
3314572023	2-2023-013933	DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	1-2023-011935	Cumple
3204352023	2-2023-013472	DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	1-2023-011614	Cumple
3494622023	2-2023-015535	DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	1-2023-013506	Cumple
3169822023	2-2023-013244	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-011669	Cumple
3260282023	2-2023-013643	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-011820	Cumple
3327092023	2-2023-013919	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-012825	Cumple
3398012023	2-2023-014951	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-013168	Cumple
3464152023	2-2023-015405	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-013683	Cumple
3511542023	2-2023-015607	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-013424	Cumple
3506182023	2-2023-015752	SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	1-2023-014050	Cumple
3556972023	2-2023-015840	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-014063	Cumple
3585882023	2-2023-015852	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-014252	Cumple
3605042023	2-2023-015989	DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1-2023-014574	Cumple
3612542023	2-2023-016041	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-014571	Cumple
3630102023	2-2023-016334	DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	1-2023-014479	Cumple
3645522023	2-2023-016115	DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	1-2023-013796	Cumple
3652012023	2-2023-016141	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-015021	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



3677152023	2-2023-016273	DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	1-2023-014480	Cumple
3690452023	2-2023-016286	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-014995	Cumple
3710752023	2-2023-016369	DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	1-2023-015007	Cumple
3717202023	2-2023-016403	DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	1-2023-014215	Cumple
3736342023	2-2023-016403	SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	1-2023-015235	Cumple
3747782023	2-2023-016378	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-015243	Cumple
3756852023	2-2023-017408	DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	1-2023-015510	Cumple
3771512023	2-2023-017175	DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	1-2023-015097	Cumple
3785822023	2-2023-016786	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-015359	Cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

Durante los meses de julio, agosto y septiembre 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 2015⁵, 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 2023.

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

Edificio Elemento Av del 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



Mes	N° de solicitudes recibidas	N° de solicitudes respondidas	N° solicitudes trasladadas a otra institución	Tiempos de respuesta promedio	N° de solicitudes negadas
julio	1	1	0	6,5	0
agosto	2	2	0	5,8	0
septiembre	3	3	0	5,2	0

Se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a 6 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 1995⁶, 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 2023.

Subtema	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
(en blanco)	7	7	9	23	63,9%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION		1	3	4	11,1%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	1		1	2	5,6%
SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO	1		1	2	5,6%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES		1	1	2	5,6%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO			2	2	5,6%
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL			1	1	2,8%
Total general	9	9	18	36	100,0%

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 *información general de la entidad y puntos de atención*, con 4 peticiones del total.

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

⁶ 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



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, información que debe ser presentada al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Durante el tercer trimestre del año 2023 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió dos peticiones con la tipología “Sugerencia” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Las mismas relacionadas con el préstamo de radios en las Casas Refugio y el interés de las empresas aliadas en la Estrategia de Empleabilidad y Emprendimiento.

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 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 tercer 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 tercer trimestre se realizaron 5 sensibilizaciones:

N°	Fecha	Descripción
1	17/07/2023	Sensibilización sobre nueva versión del procedimiento AC-PR-2 Gestión de las PQRS de la Ciudadanía - Versión 10.
2	15/08/2023	Sensibilización en gestión de PQRS y manejo del sistema Bogotá te escucha - Enlaces Dir. de Gestión del Conocimiento y Dir. de Talento Humano.
3	22/08/2023	Tercer taller de gestión de PQRS en Bogotá te escucha - Enlaces del sistema
4	14/09/2023	Sensibilización en gestión de PQRS y manejo del sistema Bogotá te escucha - Nueva integrante Atención a la Ciudadanía
5	21/09/2023	Capacitación en gestión de PQRS y manejo del sistema Bogotá te escucha - Enlaces del sistema.

De igual manera, varias colaboradoras y colaboradores encargados de la atención a la ciudadanía en la entidad, participaron en el ciclo 2 – módulo 2, 3 y 4 y ciclo 3 – módulo 1 del programa de cualificación en servicio a la ciudadanía de la Alcaldía Mayor (capacitaciones virtuales), los cuales se realizaron los días 07 de julio, 03 de agosto, 07 y 27 de septiembre del año en curso.

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

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 aplicación de lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010⁷, 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	18/07/2023	Laboratorio de Simplicidad (sesión 1).	Reunión virtual
2	25/07/2023	Laboratorio de Simplicidad (sesión 2).	
3	27/07/2023	Webinar Atención a las personas con discapacidad Psicosocial.	
4	14/08/2023	Nodo Sectorial - Socialización de competencias sector Movilidad.	
5	25/08/2023	Seminario web Lectura Fácil en los Canales de Servicio a la Ciudadanía.	
6	14/09/2023	Nodo Sectorial - Socialización de competencias sector Hábitat.	

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 1995⁸ y el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014⁹, 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 2023 se elaboraron y publicaron, los siguientes documentos:

- El informe de gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía correspondiente al segundo trimestre de la vigencia 2023.

⁷ Decreto Distrital 371 de 2010: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=40685&dt=S>

⁸ Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=321>

⁹ 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 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 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 TAMILEAL
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:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co