



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



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

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., enero de 2024

**Informe de Gestión de PQRS y de Atención
a la Ciudadanía****Cuarto trimestre 2023**

Enero de 2024 - 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 (E): Claudia Marcela García Santos

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.coPresente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@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	8
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	16
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:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del literal m) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013¹, que dispone: “Vigilar que el servicio de atención de quejas y reclamos que los ciudadanos formulen se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la 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 cuarto 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 cuarto 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 cuarto trimestre del año 2023.

Mes	Peticiones	Porcentaje
octubre	292	44,8%
noviembre	209	32,1%
diciembre	151	23,2%
Total	652	100%

En el cuarto trimestre del año 2023 se recibieron 652 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 cuarto 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:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



	Mes	Orientaciones por canal presencial	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal chat	Total orientaciones verbales	Temas más reiterados
Número de orientaciones	octubre	9	16	60 ⁵	85	<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.
	noviembre	15	17	42	74	<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).
	diciembre	10	10	33	53	<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

⁵ Sobre este ítem se realizó alcance al Informe de Gestión de PQRS correspondiente al mes de octubre de 2023, el cual a la fecha ya se encuentra publicado en: https://www.sdmujer.gov.co/sites/default/files/2023-12/documentos/ALCANCE_INFORME_DE_GESTION_PQRS_DESPACHO_OCTUBRE_2023.pdf.

Lo anterior debido a que se realizó un subregistro de las orientaciones por canal chat, que corresponden a 60 y no a 55 como se había estipulado en el informe.

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



					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	34	43	135	212	

Es importante mencionar que durante el cuarto trimestre el total de interacciones con ciudadanos por el canal chat correspondió a 942, de las cuales se registraron 135 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	octubre	noviembre	diciembre	Total	Porcentaje
E-MAIL	267	179	121	567	87,0%
WEB	15	13	9	37	5,7%
BUZON	9	14	14	37	5,7%
PRESENCIAL		2	5	7	1,1%
TELEFONO		1	1	2	0,3%
ESCRITO	1		1	2	0,3%
Total general	292	209	151	652	100%

Del total de 652 peticiones recibidas en el cuarto trimestre del año 2023, el 87,0% (567 peticiones) ingresaron vía correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía. Así mismo, el 5,7% (37 peticiones) ingresaron por los canales web y buzón respectivamente, seguidos por el 1,1% (7 peticiones) por el canal presencial, y finalmente, con un 0,3% (2 peticiones) los canales escrito y telefónico.

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



4. Tipo de peticiones

Tipología	octubre	noviembre	diciembre	Total	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	275	190	133	598	91,7%
RECLAMO	5	4	5	14	2,1%
QUEJA	4	3	4	11	1,7%
FELICITACION	1	4	4	9	1,4%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	2	4	8	1,2%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	4	1	1	6	0,9%
CONSULTA		5		5	0,8%
SOLICITUD DE COPIA	1			1	0,2%
Total general	292	209	151	652	100%

Del total de 652 peticiones recibidas en el cuarto trimestre del año 2023, 598 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 91,7% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, siendo esta la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida por la tipología de Reclamo, la cual representa un 2,1% del total de peticiones registradas en el Sistema.

5. Peticiones por subtemas

Subtema	octubre	noviembre	diciembre	Total	Porcentaje
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	88	75	46	209	28,9%
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	52	53	55	160	22,1%
SISTEMA DISTRIAL DEL CUIDADO	61	45	20	126	17,4%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	24	7	11	42	5,8%
CURSOS DE FORMACION INTEGRAL	6	25	8	39	5,4%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	16	11	9	36	5,0%
ADMINISTRACION DE TALENTO HUMANO	21	6	8	35	4,8%
LINEA PURPURA	15	3	4	22	3,0%
CONTRATAACION	6	3	7	16	2,2%
ENFOQUE DIFERENCIAL	6	7	3	16	2,2%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION	4	3	5	12	1,7%
INFORMACION ESTADISTICA DE LA ENTIDAD	3			3	0,4%
ATENCION INTEGRAL - ACTIVIDADES SEXUALES PAGADAS		2		2	0,3%
El incumplimiento de los deberes el abuso de los derechos la extralimitación de las funciones	1	1		2	0,3%
ASUNTOS JURIDICOS Y LEGALES	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:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



DATOS ESTADISTICOS POBLACIONAL DIVERSIDAD TERRITORIALIDAD Y DERECHOS	1			1	0,1%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1			1	0,1%
Total general	307	241	176	724	100,0%

Del total de peticiones solucionadas en el cuarto 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 *implementación de políticas* con 209 peticiones, las cuales corresponden al 28,9% de las peticiones solucionadas.

6. Traslados por Competencia

Entidad	octubre	noviembre	diciembre	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	23	20	9	52	21,9%
SECRETARIA DE GOBIERNO	17	9	6	32	13,5%
SECRETARIA DE SALUD	11	8	2	21	8,9%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	12	6	2	20	8,4%
SECRETARIA DEL HABITAT	9	6	4	19	8,0%
SECRETARIA DE EDUCACION	5	9	1	15	6,3%
SECRETARIA GENERAL	4	6	4	14	5,9%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	8	3	2	13	5,5%
SECRETARIA DE PLANEACION	5		2	7	3,0%
IPES	4	1		5	2,1%
IDRD	2	1	2	5	2,1%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	4			4	1,7%
IDPAC	1	1	1	3	1,3%
JBB - JARDIN BOTANICO		3		3	1,3%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	1		3	1,3%
CAPITAL SALUD EPS	2			2	0,8%
PERSONERIA DE BOGOTA		2		2	0,8%
SECRETARIA DE HACIENDA	1		1	2	0,8%
SECRETARIA MOVILIDAD	2			2	0,8%
IDIPRON	1	1		2	0,8%
POLICIA METROPOLITANA	1		1	2	0,8%
TRANSMILENIO	1		1	2	0,8%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS			1	1	0,4%
FONCEP	1			1	0,4%
SUBRED NORTE			1	1	0,4%
SERVICIO CIVIL		1		1	0,4%

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



SECRETARIA JURIDICA			1	1	0,4%
SECRETARIA DE CULTURA	1			1	0,4%
IDPYBA			1	1	0,4%
Total general	117	78	42	237	100%

Durante el cuarto trimestre del año 2023, se realizaron un total de 237 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
octubre	307	42,4%
noviembre	241	33,3%
diciembre	176	24,3%
Total	724	100%

Durante el cuarto 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 724 peticiones recibidas a través de los distintos canales de atención y por traslado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Al finalizar el periodo, la entidad mantiene peticiones pendientes de respuesta, las cuales se encuentran dentro de los tiempos de gestión para su trámite.

8. Tiempo promedio de respuesta

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer en el cuarto trimestre del año 2023, fue de 9,7 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.

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



Tipología	Términos Ley 1755 de 2015	octubre	noviembre	diciembre	Promedio días
CONSULTA	30	12,0	13,5	20,0	17,0
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15	10,3	13,0	12,0	11,3
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	9,5	10,0	9,7	9,7
QUEJA	15	7,8	8,6	4,0	7,8
RECLAMO	15	11,4	10,9	8,8	10,3
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	10	7,0	7,0	5,0	6,7
SOLICITUD DE COPIA	10	7,0			7,0
FELICITACION	15	8,5	10,5	9,2	9,3
SUGERENCIA	15	12,0			12,0
Promedio total en días		9,4	10,1	9,8	9,7

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 cuarto trimestre del año 2023 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 177 requerimientos, los cuales representan el 24,4% 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 134 requerimientos, los cuales representan el 18,5% 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 115 requerimientos, los cuales representan el 15,9% del total de las peticiones solucionadas.

Dependencia	octubre	noviembre	diciembre	Total	Porcentaje
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	66	61	50	177	24,4%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	64	49	21	134	18,5%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	44	34	37	115	15,9%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	25	25	10	60	8,3%

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:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ATENCION A LA CIUDADANIA	22	15	16	53	7,3%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	20	15	13	48	6,6%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	21	8	8	37	5,1%
SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	9	12	6	27	3,7%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	9	8	5	22	3,0%
DIRECCION DE CONTRATACION	5	2	7	14	1,9%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	4	4		8	1,1%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6	2		8	1,1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	5		2	7	1,0%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	3	1	5	0,7%
COMUNICACION ESTRATEGICA	3	1		4	0,6%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	1		3	0,4%
DESPACHO	1	1		2	0,3%
Total general	307	241	176	724	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:

Dependencia Responsable	Radicado SDQS	Radicado de entrada	Radicado de salida	Respuesta de Fondo
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	3506182023	2-2023-015752	1-2023-014050	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	3556972023	2-2023-015840	1-2023-014063	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	3585882023	2-2023-015852	1-2023-014252	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



DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3605042023	2-2023-015989	1-2023-014574	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	3612542023	2-2023-016041	1-2023-014571	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	3630102023	2-2023-016334	1-2023-014479	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	3645522023	2-2023-016115	1-2023-013796	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	3652012023	2-2023-016141	1-2023-015021	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	3677152023	2-2023-016273	1-2023-014480	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	3690452023	2-2023-016286	1-2023-014995	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	3710752023	2-2023-016369	1-2023-015007	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	3717202023	2-2023-016403	1-2023-014215	Cumple
SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	3736342023	2-2023-016403	1-2023-015235	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	3747782023	2-2023-016378	1-2023-015243	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	3756852023	2-2023-017408	1-2023-015510	Cumple
COMUNICACION ESTRATEGICA	5031892023	2-2023-022789	1-2023-021072	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	4695802023	2-2023-020883	1-2023-019288	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	4701742023	2-2023-020989	1-2023-019660	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	4633482023	2-2023-020770	1-2023-018792	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	4771332023	2-2023-021222	1-2023-019879	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	4918002023	2-2023-022516	1-2023-020155	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	5087372023	2-2023-023013	1-2023-020607	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	4699822023	2-2023-020967	1-2023-019766	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	4726382023	2-2023-021055	1-2023-019864	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	4807672023	2-2023-021080	1-2023-018560	Cumple
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	4616332023	2-2023-020771	1-2023-018918	Cumple
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	5061562023	2-2023-022855	1-2023-021159	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



DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	5138642023	2-2023-022985	1-2023-021373	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	5367322023	2-2023-023580	1-2023-022332	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	5462542023	2-2023-024137	1-2023-023131	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	5257142023	2-2023-023363	1-2023-021362	Cumple
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	5080872023	2-2023-023520	1-2023-021237	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	5139602023	2-2023-023066	1-2023-021200	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	5338072023	2-2023-023497	1-2023-021256	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	5409072023	2-2023-023753	1-2023-022860	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	5482882023	2 - 2023 - 024859	1-2023-023148	Cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre 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 cuarto trimestre del año 2023.

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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmuter.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmuter.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
octubre	4	4	0	7,0	0
noviembre	1	1	0	7,0	0
diciembre	1	1	0	5,0	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 1995⁷, que establece: “Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos (...)” se relacionan los subtemas que presentaron un mayor número de Quejas y Reclamos durante el cuarto trimestre del año 2023.

Subtema	octubre	noviembre	diciembre	Total	Porcentaje
(en blanco)	6	5	7	18	72,0%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES		1	1	2	8,0%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	2			2	8,0%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	1			1	4,0%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES		1		1	4,0%
LINEA PURPURA			1	1	4,0%
Total general	9	7	9	25	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 los subtemas de *traslado a entidades distritales e implementación de políticas*, con 2 peticiones respectivamente frente al total.

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

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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



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 cuarto 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.

IMPLEMENTACIÓN DE LA PPDSC

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

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

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 la Mujer, la ubicación de sedes, horarios y puntos de atención para la prestación de los servicios de la entidad en el Portal Web Institucional de la Secretaría Distrital de la Mujer.

Durante el cuarto trimestre de 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 y capacita 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 cuarto trimestre se realizaron 3 capacitaciones:

N°	Fecha	Descripción
1	02/11/2023	Capacitación en protocolos de atención, atención diferencial e incluyente. Dirigido a todo el personal que brinda atención a la ciudadanía.
2	21/11/2023	Cuarto taller de gestión de PQRS en Bogotá te escucha y actualización de documentos de Atención a la Ciudadanía. Dirigido a enlaces del sistema Bogotá te escucha.
3	30/11/2023	Capacitación en gestión de PQRS y manejo del sistema Bogotá te escucha. Dirigido a usuarios del sistema Bogotá te escucha de la Dirección del Sistema del Cuidado.

De igual manera, varias colaboradoras y colaboradores encargados de la atención a la ciudadanía en la entidad, participaron en el ciclo 3 – módulo 2 y módulo 3 del programa de cualificación en servicio a la ciudadanía de la Alcaldía Mayor (capacitaciones virtuales), los cuales se realizaron los días 14 y 22 de noviembre (respectivamente).

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.

⁸ Decreto Distrital 371 de 2010: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=40685&dt=S>
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 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	02/11/2023	Socialización de la Guía Metodológica de Inducción y Reinducción - Manejo de PQRS y Bogotá te escucha.	Reunión virtual
2	03/11/2023	Nodos Sectoriales - Socialización de competencias Veeduría Distrital.	
3	14/11/2023	Nodos Sectoriales - Socialización de competencias sector Mujeres.	
4	16/11/2023	Nodos Sectoriales – Socialización de competencias sector Seguridad, Convivencia y Justicia	
5	28/11/2023	Primera sesión – Semana de las buenas prácticas 2023.	
6	29/11/2023	Segunda sesión – Semana de las buenas prácticas 2023.	
7	30/11/2023	Tercera sesión – Semana de las buenas prácticas 2023.	
8	11/12/2023	Presentación de resultados de Investigación Denuncia Efectiva y Protección al Denunciante.	
9	14/12/2023	Reunión Plenaria final.	

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.

En el cuarto 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 tercer trimestre de la vigencia 2023.
- Los informes de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones correspondientes a los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2023.

Los informes se pueden consultar en el siguiente enlace:

⁹ Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Normal1.jsp?i=321>

¹⁰ Ley 1712 de 2014: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal1.jsp?i=56882>

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

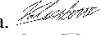


<https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion>.


Cordialmente,



CLAUDIA MARCELA GARCÍA SANTOS
Subsecretaria 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

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