



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Informe de Gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía Segundo Trimestre 2021

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., julio de 2021

**Informe de Gestión de PQRS y de
Atención a la Ciudadanía
Segundo trimestre 2021**
Julio de 2021 - Bogotá D.C., Colombia

En cumplimiento de la normatividad: Artículo 54 de la Ley 190 de 1995, Congreso de la República Colombia, "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa."

Literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, Congreso de la República Colombia, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."

Artículo 9 del Decreto 2232 de 1995, Presidencia de la República de Colombia, "Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el Sistema de Quejas y Reclamos."

Artículo 52 del Decreto 103 de 2015, Presidencia de la República de Colombia, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones."

Literal n del artículo 16 del Decreto 428 de 2013, Alcaldía Mayor de Bogotá, "Por medio del cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de la Mujer, y se dictan otras disposiciones".

Circular 007 de 2019, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, "Actualización del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas."

Dependencia: Subsecretaría de Gestión Corporativa

Subsecretaria de Gestión Corporativa: Dalia Inés Olarte Martínez

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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS	5
1. Total de Peticiones Recibidas	5
2. Peticiones Verbales	5
3. Canales de Atención.....	6
4. Tipo de Peticiones	7
5. Peticiones por Subtemas.....	7
6. Traslados por Competencia.....	8
7. Peticiones Cerradas del Período.....	9
8. Tiempo Promedio de Respuesta.....	9
9. Requerimientos por Dependencia	11
10. Respuestas de Fondo	12
11. Denuncias por Actos de Corrupción.....	13
12. Solicitudes de Acceso a Información Pública	14
13. Servicios con mayores Quejas y Reclamos	17
14. Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía	18
IMPLEMENTACIÓN DE LA PPDSC	19
1. Actualización de la información de Atención a la Ciudadanía	19
2. Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía.....	19
3. Participación en las actividades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.....	20
4. Elaboración de informes de Atención a la Ciudadanía	21

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 n) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013¹, que dispone: “Vigilar que el servicio de atención de quejas y reclamos que los ciudadanos formulen se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la Secretaria (o) el respectivo informe”. Así como, del artículo 54 de la Ley 190 de 1995², el cual establece que “Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.”; del artículo 9 del Decreto 2232 de 1995³ que establece lo siguiente: “Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.” y, del artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015⁴, el cual dispone que: “De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.”, se presenta el informe de gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones ciudadanas en la Secretaría Distrital de la Mujer, correspondiente al segundo trimestre del año 2021, 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 segundo trimestre de la vigencia 2021. Además, se presenta el desarrollo de las actividades más relevantes en el avance de la implementación de Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer para el período en mención.

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

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

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

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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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



SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS

1. Total de Peticiones Recibidas

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

Mes	Peticiones	Porcentaje
abril	211	37,1%
mayo	184	32,4%
junio	173	30,5%
Total	568	100%

En el segundo trimestre del año 2021 se recibieron un total de 568 peticiones a través de los distintos canales de atención en la Secretaría Distrital de la Mujer, y fueron registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

2. Peticiones Verbales

Partiendo de la idoneidad de las (los) servidoras(es) públicas(os), cuando se presenta una solicitud de carácter verbal por medio de los canales presencial y telefónico, lo ideal será que esta sea resuelta en el primer nivel de servicio (primer nivel de relacionamiento con la ciudadanía). Esto, con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública, permitiendo de igual manera, aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía.

Teniendo en cuenta el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, el cual fue publicado para su adopción mediante la Circular 007 de 2018 por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, actualizado mediante la Circular 007 de 2019 y, que la atención que se presta por medio de los canales presencial y telefónico en la mayoría de los casos es de respuesta inmediata, dado que se relacionan con información básica de la entidad, las peticiones verbales no se registran en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Caso contrario, sucede con aquellas peticiones que no hayan sido resueltas de forma inmediata a la (el) solicitante, las cuales deben ser registradas y radicadas en el Sistema. Sin embargo, las peticiones verbales se registran en una base propia para evidenciar la prestación de este servicio.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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



A continuación, se relacionan las peticiones verbales que recibió la Entidad durante el segundo trimestre del año 2021:

Punto de atención	Mes	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	abril	8	39	47	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. • Solicitud de información para acceder a los cursos virtuales brindados por la Secretaría Distrital de la Mujer
	mayo	8	30	38	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. • Solicitud de información estadística de los procesos de la Entidad y territorialidad
	junio	15	76	91	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. • Solicitud de información para acceder a cursos virtuales de la SDM
Total		31	145	176	

3. Canales de Atención

De conformidad con el diseño e implementación de mecanismos de interacción efectiva entre la entidad y la ciudadanía, la Secretaría Distrital de la Mujer dispone de diferentes canales de comunicación para que las (los) peticionarias(os) presenten sus peticiones:

Canal	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
E-mail	142	113	101	356	62,7%
Escrito	52	55	56	163	28,7%
Web	15	15	15	45	7,9%
Presencial	1	0	1	2	0,4%
Buzón	1	1	0	2	0,4%
Total	211	184	173	568	100%

Del total de 568 peticiones recibidas en el segundo trimestre del año 2021, el 62,7% (356 peticiones) ingresaron vía correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, seguido por el canal escrito con 163 peticiones (28,7%), canal web con 45

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



peticiones (7,9%), canal presencial con 2 peticiones (0,4%), por último, canal buzón con 2 peticiones (0,4%).

4. Tipo de Peticiones

Tipología	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	167	138	138	443	78,0%
Solicitud de Acceso a la Información	25	25	18	68	12,0%
Solicitud de Copia	6	12	7	25	4,4%
Derecho de Petición de Interés General	4	1	2	7	1,2%
Queja	3	1	3	7	1,2%
Consulta	2	2	1	5	0,9%
Reclamo	1	1	2	4	0,7%
Felicitación	1	2	0	3	0,5%
Denuncia por Posibles Actos de Corrupción	1	1	1	3	0,5%
Sugerencia	1	1	1	3	0,5%
Total	211	184	173	568	100%

Del total de 568 peticiones recibidas en el segundo trimestre del año 2021, 443 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 78% 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 Solicitud de Acceso a la Información, la cual representa el 12% , del total de peticiones registradas en el Sistema, y la Solicitud de Copia, la cual representa el 4,4% del total de peticiones.

5. Peticiones por Subtemas

Subtema	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral	135	99	72	306	46,2%
Administración talento humano o contratación	61	35	9	105	15,8%
Atención en violencias y casas refugio	43	17	31	91	13,7%
Cursos brindados en casas de igualdad	17	17	4	38	5,7%
Datos estadísticos poblacional, diversidad territorialidad y derechos	15	7	6	28	4,2%
Información básica de la entidad y puntos de atención	12	11	4	27	4,1%
Administración de talento humano	0	0	19	19	2,9%
Información estadística de la entidad	4	6	5	15	2,3%
Contratación	0	0	8	8	1,2%
Cursos de formación integral	0	0	8	8	1,2%

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



Atención integral de mujeres en ejercicio de prostitución	2	3	1	6	0,9%
Información general de la entidad y puntos de atención	0	0	3	3	0,5%
Consulta de datos habeas data	1	2		3	0,5%
Asuntos jurídicos y legales	0	0	2	2	0,3%
Implementación de políticas	0	0	2	2	0,3%
El incumplimiento de los deberes el abuso de los derechos la extralimitación de las funciones	0	0	1	1	0,2%
Atención integral - actividades sexuales pagadas	0	0	1	1	0,2%
Total	290	197	176	663	100%

Del total de las 663 peticiones solucionadas en el segundo trimestre del año de 2021 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 306 peticiones, las cuales corresponden al 46% de las peticiones solucionadas, esto debido a la misionalidad de la Entidad y la alta demanda por parte de las mujeres con relación a la garantía de sus derechos y lo relacionado con justicia de género.

6. Traslados por Competencia

Entidad	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
Secretaría Distrital de Integración Social	10	10	18	38	26,8%
Secretaría Distrital de Gobierno	6	14	5	25	17,6%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	3	9	7	19	13,4%
Secretaría Distrital de Planeación	4	5	4	13	9,2%
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	2	4	2	8	5,6%
Secretaría Distrital de Salud	3	2	2	7	4,9%
Secretaría de Educación del Distrito	2	1	2	5	3,5%
Personería de Bogotá	1	2	1	4	2,8%
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	1	1	1	3	2,1%
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	0	0	3	3	2,1%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	1	1	0	2	1,4%
Instituto Distrital de La Participación y Acción Comunal	0	1	1	2	1,4%
Capital Salud - EPS	0	2	0	2	1,4%
Secretaría Distrital del Hábitat	1	1	0	2	1,4%

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



Instituto Para La Economía Social - IPES	1	1	0	2	1,4%
Veeduría Distrital	0	1	1	2	1,4%
Secretaría Distrital de Ambiente	0	1	0	1	0,7%
Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E	0	1	0	1	0,7%
Instituto de Desarrollo Urbano	0	1	0	1	0,7%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte	0	0	1	1	0,7%
Secretaría Distrital de Movilidad	1	0	0	1	0,7%
Total de Traslados	36	58	48	142	100%

Durante el segundo trimestre del año 2021, se realizaron un total de 142 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
abril	290	43,7%
mayo	197	29,7%
junio	176	26,5%
Total	663	100%

Durante el segundo trimestre del año 2021, 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 663 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 segundo trimestre del año 2021, fue de 20,2 días.

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 acuerdo con las disposiciones impartidas desde la Presidencia de la República mediante el Decreto Legislativo 491 de 2020⁵, “por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliaron los términos señalados por la ley así:

- Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Por lo anterior, se observa que, todos los tiempos promedio de respuesta a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos definidos por ley.

Tipología	Términos Legales Decreto 491 Art. 5	abril	mayo	junio	Promedio ⁶
Consulta	35	27,0	23,3	24,5	25,7
Denuncia por Actos de Corrupción	30	0,0	8,7	5,5	7,4
Derecho de Petición de Interés General	30	19,9	23,2	15,5	20,3
Derecho de Petición de Interés Particular	30	21,2	22,2	19,1	20,9
Felicitación	30	0,0	22,0	14,0	18,0
Queja	30	22,4	23,5	27,0	23,3
Reclamo	30	19,7	29,0	21,0	22,7
Solicitud de Acceso a la Información	20	17,0	16,8	16,7	16,9
Solicitud de Copia	20	14,5	11,4	12,8	12,8
Sugerencia	30	25,0	29,3	0,0	28,3
Promedio Total		20,6	21,0	18,6	20,2

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

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

⁶ La información presentada en los totales de la tabla corresponde a promedios ponderados según el número de peticiones que se atienden por cada dependencia.

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



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 segundo trimestre del año 2021 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 287 requerimientos, los cuales representan el 43,3% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por la Dirección de Talento Humano, con un total de 112 requerimientos, los cuales representan el 16,9% 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, con un total de 91 requerimientos, los cuales representan el 13,7% del total de las peticiones solucionadas.

Dependencia	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
Dirección de Territorialización de Derechos	128	98	61	287	43,3%
Dirección de Talento Humano	57	29	26	112	16,9%
Dirección de Eliminación de Violencias	43	16	32	91	13,7%
Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	15	9	14	38	5,7%
Dirección de Enfoque Diferencial	7	14	3	24	3,6%
Subsecretaría de Políticas de Igualdad	4	6	8	18	2,7%
Dirección de Gestión del Conocimiento	8	3	7	18	2,7%
Atención a la Ciudadanía	8	6	3	17	2,6%
Dirección de Contratación	1	6	5	12	1,8%
Oficina Asesora Jurídica	2	1	7	10	1,5%
Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	5	3	1	9	1,4%
Comunicación Estratégica	7	0	2	9	1,4%
Control Interno Disciplinario	1	3	3	7	1,1%
Oficina Asesora de Planeación	3	2	0	5	0,8%
Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	1	0	4	5	0,8%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	0	1	0	1	0,2%
Total	290	197	176	663	100,0%

Es importante resaltar 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

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



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 de la muestra realizada que las siguientes peticiones fueron atendidas de fondo así:

Radicado Bogotá te escucha	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Respuesta de Fondo
801522021	2-2021-002128	Atención a la Ciudadanía	1-2021-003174	Cumple
970292021	2-2021-002601	Atención a la Ciudadanía	1-2021-003887	Cumple
1667202021	2-2021-004431	Dirección de Contratación	1-2021-005170	Cumple
490392021	2-2021-001489	Dirección de Eliminación de Violencias	1-2021-002600	Cumple
978292021	2-2021-002561	Dirección de Eliminación de Violencias	1-2021-003659	Cumple
1564072021	2-2021-004161	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-005315	Cumple
895632021	2-2021-002369	Dirección de Talento Humano	1-2021-003226	Cumple
1401452021	2-2021-003757	Dirección de Talento Humano	1-2021-005197	Cumple
1095122021	2-2021-002848	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-003289	Cumple
1706342021	2-2021-004540	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-004973	Cumple
1185832021	2-2021-003627	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-004776	Cumple
1227972021	2-2021-003489	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-004743	Cumple
1301322021	2-2021-003469	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-004634	Cumple
619572021	2-2021-001636	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-003034	Cumple
520112021	2-2021-001291	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-001291	Cumple
523922021	2-2021-001308	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-002551	Cumple
539242021	2-2021-001330	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-002606	Cumple
967132021	2-2021-002545	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-003808	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



968072021	2-2021-002542	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-003807	Cumple
1356932021	2-2021-003610	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-004663	Cumple
1367312021	2-2021-003598	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-004810	Cumple
1380932021	2-2021-003672	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-004278	Cumple
1060952021	2-2021-003274	Oficina Asesora de Planeación	1-2021-003390	Cumple
1286082021	2-2021-003367	Oficina Asesora Jurídica	1-2021-003900	Cumple
766862021	2-2021-002004	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	1-2021-003249	Cumple
627572021	2-2021-001676	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	1-2021-002587	Cumple
1369582021	2-2021-003632	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	1-2021-004926	Cumple
1597632021	2-2021-004263	Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1-2021-005089	Cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el segundo trimestre del año 2021 se registraron 6 peticiones con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, la cual fue dirigida a la Secretaría Distrital de la Mujer. El Sistema automáticamente asigna estas peticiones al proceso de Control Interno Disciplinario.

A continuación, se relacionan las peticiones registradas con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y su respectivo trámite por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer:

Radicado SDQS	Fecha de Radicado	Dependencia	Trámite
1186062021	Abril	Subsecretaría de Gestión Corporativa - Control Interno Disciplinario	Se registró la petición de forma anónima por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Luego del análisis por parte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Control Interno Disciplinario, la petición se asignó al mismo proceso y se gestionó la respuesta.
1387762021	Mayo	Subsecretaría de Gestión Corporativa - Control	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 de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Control Interno Disciplinario, la petición se asignó al mismo proceso y se gestionó la respuesta.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



		Interno Disciplinario	
1429532021	Mayo	Subsecretaría de Gestión Corporativa - Control Interno Disciplinario	Se registró la petición de forma anónima por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Luego del análisis por parte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Control Interno Disciplinario, la petición se cerró por respuesta definitiva, informando duplicidad en la misma, debido a que había quedado registrada en el periodo anterior bajo el radicado 1186062021, del cual se emitió respuesta dentro de los términos de ley.
1993482021	Junio	Subsecretaría de Gestión Corporativa - Control Interno Disciplinario	Se registró la petición de forma anónima por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Luego del análisis por parte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Control Interno Disciplinario, la petición se asignó al mismo proceso y se está gestionando la respuesta.
1784902021	Junio	Subsecretaría de Gestión Corporativa - Control Interno Disciplinario	Se registró la petición de forma anónima por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Luego del análisis por parte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Control Interno Disciplinario, la petición se asignó al mismo proceso y se gestionó la respuesta.
1915212021	Junio	Subsecretaría de Gestión Corporativa - Control Interno Disciplinario	Se registró la petición de forma anónima por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Luego del análisis por parte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Control Interno Disciplinario, la petición se asignó al mismo proceso y se gestionó la respuesta.

12. Solicitudes de Acceso a Información Pública

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015⁷, 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*

⁷ 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:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



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 segundo trimestre del año 2021.

Radicado Bogotá te escucha	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Días de Gestión
766382021	2-2021-002001	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2021-002602	17
1030852021	2-2021-002690	Oficina Asesora De Planeación	1-2021-003391	18
1050372021	2-2021-002717	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-003368	17
1010582021	2-2021-002644	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-003449	19
980302021	2-2021-002572	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-002968	12
959942021	2-2021-002503	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-002963	13
782622021	2-2021-002123	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-002782	19
774342021	2-2021-002059	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-002705	17
766232021	2-2021-001984	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-002726	19
733922021	2-2021-001952	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-002664	19
704092021	2-2021-001826	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-002603	19
1054582021	2-2021-002725	Dirección de Talento Humano	1-2021-003551	19
995682021	2-2021-002618	Dirección de Talento Humano	1-2021-003433	19
993692021	2-2021-002609	Dirección de Talento Humano	1-2021-003434	20
981672021	2-2021-002577	Dirección de Talento Humano	1-2021-003358	19
951022021	2-2021-002498	Dirección de Talento Humano	1-2021-003258	19
836992021	2-2021-002212	Dirección de Talento Humano	1-2021-003025	19
831162021	2-2021-002197	Dirección de Talento Humano	1-2021-002944	19
829922021	2-2021-002192	Dirección de Talento Humano	1-2021-002970	19
756772021	2-2021-002023	Dirección de Talento Humano	1-2021-002769	19
730632021	2-2021-001943	Dirección de Talento Humano	1-2021-002718	19
729632021	2-2021-001939	Dirección de Talento Humano	1-2021-002717	19
871982021	2-2021-002671	Dirección de Gestión Del Conocimiento	1-2021-003373	18
811332021	2-2021-002163	Dirección de Gestión Del Conocimiento	1-2021-002779	17
752962021	2-2021-002164	Dirección de Gestión Del Conocimiento	1-2021-002882	19
693082021	2-2021-001835	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-002505	18
878272021	2-2021-002315	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2021-002937	16
818712021	2-2021-002168	Comunicación Estratégica	1-2021-002951	19
818392021	2-2021-002165	Comunicación Estratégica	1-2021-002938	19
801032021	2-2021-002104	Comunicación Estratégica	1-2021-002845	18
1305062021	N/A (recibida directamente por Bogotá te escucha)	Atención a la Ciudadanía	Respuesta definitiva emitida directamente en	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



			Bogotá te escucha	
1217672021	N/A (recibida directamente por Bogotá te escucha)	Atención a la Ciudadanía	Respuesta definitiva emitida directamente en Bogotá te escucha	1
1342112021	2-2021-003528	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2021-004297	19
1144422021	2-2021-002958	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2021-003532	18
1458082021	2-2021-003882	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-004247	11
1436582021	2-2021-003825	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-004433	16
1357392021	2-2021-003612	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-004232	18
1325642021	2-2021-003523	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-004170	19
1216362021	2-2021-003366	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-004061	19
1176012021	2-2021-003072	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-003824	19
1174372021	2-2021-003068	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-003878	19
1362532021	2-2021-003629	Dirección de Talento Humano	1-2021-004279	16
1313782021	2-2021-003478	Dirección de Talento Humano	1-2021-004235	19
1217442021	2-2021-003196	Dirección de Talento Humano	1-2021-004000	19
1122202021	2-2021-002895	Dirección de Talento Humano	1-2021-003731	19
1064772021	2-2021-002746	Dirección de Talento Humano	1-2021-003609	19
1292652021	2-2021-003358	Dirección de Gestión Del Conocimiento	1-2021-004056	18
1150612021	2-2021-002996	Dirección de Gestión Del Conocimiento	1-2021-003665	17
1391422021	2-2021-003692	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2021-004064	11
1373872021	2-2021-003665	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2021-004065	12
1319822021	2-2021-003511	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2021-004071	17
1144962021	2-2021-002974	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2021-003784	19
1129732021	2-2021-003777	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2021-003688	2
1129492021	2-2021-002973	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2021-003688	19
1395972021	2-2021-003702	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-004327	18
1282992021	2-2021-003391	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-004066	19
1195462021	2-2021-003109	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2021-003801	17
1159492021	2-2021-003026	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2021-003815	19
1591962021	2-2021-004254	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2021-005009	19
1586072021	2-2021-004228	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2021-005084	19
1457082021	2-2021-003875	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2021-004715	19
1639242021	2-2021-004380	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2021-004600	6
1488062021	2-2021-003974	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-004469	15
1688932021	2-2021-004498	Dirección de Talento Humano	1-2021-005369	20

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmmujer.gov.co



1688792021	2-2021-004479	Dirección de Talento Humano	1-2021-005196	16
1577802021	2-2021-004198	Dirección de Talento Humano	1-2021-004956	19
1577432021	2-2021-004195	Dirección de Talento Humano	1-2021-005071	19
1524182021	2-2021-004060	Dirección de Talento Humano	1-2021-004934	19
1769452021	2-2021-004730	Dirección de Gestión Del Conocimiento	1-2021-005295	14
1552642021	2-2021-004143	Dirección de Gestión Del Conocimiento	1-2021-004933	17
1457692021	2-2021-003878	Dirección de Gestión Del Conocimiento	1-2021-004596	17
1438242021	2-2021-003827	Dirección de Gestión Del Conocimiento	1-2021-004594	18
1770812021	2-2021-004701	Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	1-2021-005116	10
1443902021	2-2021-003837	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-004203	17
1616822021	2-2021-004398	Dirección de Contratación	1-2021-005037	18
1467832021	2-2021-003917	Comunicación Estratégica	1-2021-004805	19

Se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a 76 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 1995⁸, que establece: “Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 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 segundo trimestre del año 2021.

Subtema	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Traslado a entidades distritales	2	1	2	5	45,5%
Atención en violencias y Casas Refugio	1	1	1	3	27,3%
Atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia	1	0	1	2	18,2%
Cursos de Formación Integral	0	0	1	1	9,1%
Total de Quejas y Reclamos	4	2	5	11	100%

Durante este período, el mayor número de quejas o reclamos correspondió a traslados realizados a entidades distritales. Correspondiente a los servicios propios de la Secretaría

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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



Distrital de la Mujer, el servicio que presentó un mayor número de quejas o reclamos fue el relacionado a la Atención en violencias y Casas Refugio con 3 peticiones, que corresponde al 27,3% del total de Quejas y Reclamos registrados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por la Atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia, con 2 peticiones, que corresponde al 18,2% del total de Quejas y Reclamos registrados en el Sistema Bogotá Te Escucha.

14. Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995⁹, que establece: *“Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: (...) 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.”*, se relacionan las principales observaciones que la ciudadanía considera, se pueden tener en cuenta para mejorar los servicios actuales de la Secretaría Distrital de la Mujer o del Distrito, de acuerdo a las peticiones gestionadas tipificadas como “Sugerencia”:

- Incluir diferentes espacios de formación y colectivos de mujeres en las CIOM
- Recibir donaciones para las CIOM
- Escuchar las voces de las funcionarias, contratistas y la ciudadanía.
- Que desde la administración distrital se limite la posibilidad de ejecutar simultáneamente más de 2 contratos de prestación de servicios.

⁹ 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



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 segundo trimestre del año 2021.

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 segundo trimestre de 2021, la Subsecretaría de Gestión Corporativa por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, solicitó la incorporación del "Botón de Denuncias" en la portada principal de la página web de la Entidad.

Adicionalmente, 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 (http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/secretaria_distrital_de_la_mujer).

2. Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía

De acuerdo con el compromiso de mejorar continuamente el servicio a la ciudadanía y de desarrollar la Política de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer, la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía, sensibiliza a las servidoras, servidores y contratistas de las diferentes dependencias de la Secretaría en temas de atención a la ciudadanía y gestión de peticiones ciudadanas.

En este sentido, en el segundo trimestre del año 2021 se desarrollaron 9 sensibilizaciones:

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



N°	Fecha	Descripción
1	07/04/2021	Sensibilización gestión de PQRS y sistema Bogotá te escucha (Usuaría Dirección de Eliminación de Violencias)
2	04/05/2021	Sensibilización gestión de PQRS y sistema Bogotá te escucha (Usuario Control Interno Disciplinario)
3	07/05/2021	Sensibilización gestión de PQRS y sistema Bogotá te escucha (Dir. de Territorialización)
4	17/05/2021	Sensibilización gestión de PQRS y sistema Bogotá te escucha (Dir. de Territorialización)
5	24/05/2021	Sensibilización gestión de PQRS y sistema Bogotá te escucha (Usuaría Despacho - Subsecretaría de Gestión Corporativa)
6	04/06/2021	Sensibilización atención a la ciudadanía (Dir. de Territorialización)
7	11/06/2021	Sensibilización atención a la ciudadanía (Dir. de Territorialización)
8	05/06/2021	Sensibilización atención a la ciudadanía (Servicios Generales)
9	21/06/2021	Sensibilización gestión de PQRS y sistema Bogotá te escucha (Usuaría Control Interno Disciplinario)

Además, la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía, desarrolló una campaña para el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía en la Entidad, la cual tiene como objetivo sensibilizar a las servidoras, servidores y contratistas de la Secretaría en temas de atención a la ciudadanía, mediante la difusión de piezas comunicacionales, para el mejoramiento del servicio en la Secretaría.

En el segundo trimestre de la vigencia 2021, se divulgaron 6 temas por medio de la Boletina Informativa:

N°	Tema	Fecha	Medio
1	Enfoque Diferencial	14/05/2021	Correo Boletina Informativa
2		25/05/2021	
3		28/05/2021	
4	Atención Preferencial	21/05/2021	
5	Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	03/06/2021	
6	Líneas estratégicas de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	03/06/2021	

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 2010¹⁰, 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

¹⁰ 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



fortalecimiento del servicio a la ciudadanía de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y otras entidades distritales y nacionales.

La Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía, participó en el segundo trimestre de la vigencia 2021, en las siguientes actividades:

N°	Fecha	Lugar	Reunión
1	31/05/2021	Microsoft Teams	Mesa de Trabajo "Evaluación de Informe de Calidad y Oportunidad", liderada por la Secretaría General.
2	17/06/2021	Plataforma Google	Reunión del Nodo Intersectorial de Comunicaciones y Lenguaje Claro de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.
3	30-06-2021		Reunión del Nodo Intersectorial de Capacitación y Formación de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

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 1995¹¹ y el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014¹², 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 segundo trimestre del año 2021 se elaboraron y publicaron los informes:

- Informe de gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2021.
- Informes de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones correspondientes a los meses de abril, mayo y junio de 2021.

Los informes se pueden consultar en el siguiente enlace:

<http://sdmujer.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

Proyectó: Natalia Aguilera Quintero Profesional Universitario - Subsecretaría de Gestión Corporativa
Revisó y Aprobó: Dalia Inés Olarte Martínez Subsecretaria de Gestión Corporativa.

¹¹ Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=321>

¹² Ley 1712 de 2014: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.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

