



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



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

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., julio de 2023

**Informe de Gestión de PQRS y de
Atención a la Ciudadanía
Segundo trimestre 2023**
Julio de 2023 - Bogotá D.C., Colombia

- En cumplimiento de la normatividad:** Artículo 54 de la Ley 190 de 1995, Congreso de la República Colombia, "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa."
- Literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, Congreso de la República Colombia, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."
- Artículo 9 del Decreto 2232 de 1995, Presidencia de la República de Colombia, "Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el Sistema de Quejas y Reclamos."
- Artículo 52 del Decreto 103 de 2015, Presidencia de la República de Colombia, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones."
- Literal m) del artículo 16 del Decreto 428 de 2013, Alcaldía Febrero de Bogotá, "Por medio del cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de la Mujer, y se dictan otras disposiciones".
- Circular 003 de 2020, Secretaría General Alcaldía Febrero de Bogotá D.C. - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, "Actualización del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas."

Dependencia: Subsecretaría de Gestión Corporativa

Subsecretaria de Gestión Corporativa: Laura Marcela Tami Leal

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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	4
SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS	5
1. Total de Peticiones Recibidas	5
2. Peticiones Verbales	5
3. Canales de Atención	7
4. Tipo de Peticiones	7
5. Peticiones por Subtemas.....	8
6. Traslados por Competencia.....	9
7. Peticiones Cerradas del Período	10
8. Tiempo Promedio de Respuesta	10
9. Requerimientos por Dependencia	11
10. Respuestas de Fondo	12
11. Denuncias por Actos de Corrupción.....	14
12. Solicitudes de Acceso a Información Pública	15
13. Servicios con mayores Quejas y Reclamos	16
14. Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía	16
IMPLEMENTACIÓN DE LA PPDSC	17
1. Actualización de la información de Atención a la Ciudadanía	17
2. Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía	17
3. Participación en las actividades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos	18
4. Elaboración de informes de Atención a la Ciudadanía	19

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 segundo 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 segundo 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 segundo trimestre del año 2023.

Mes	Peticiones	Porcentaje
abril	220	29,3%
mayo	291	38,7%
junio	240	32,0%
Total	751	100%

En el segundo trimestre del año 2023 se recibieron 751 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 segundo 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	abril	14	69	97	180	<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.
	mayo	28	69	100	197	<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).
	junio	17	65	124	206	<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		59	203	321	583	

Es importante mencionar que durante el segundo trimestre el total de interacciones con ciudadanos por el canal chat correspondió a 1.010, de las cuales se registraron 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



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	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
E-MAIL	194	251	205	650	86,6%
WEB	11	16	23	50	6,7%
BUZON	6	16	6	28	3,7%
ESCRITO	7	5	5	17	2,3%
PRESENCIAL	2	2	1	5	0,7%
TELEFONO		1		1	0,1%
Total	220	291	240	751	100%

Del total de 751 peticiones recibidas en el segundo trimestre del año 2023, el 86,6% (650 peticiones) ingresaron vía correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía. Así mismo, el 6,7% (50 peticiones) ingresaron por el canal web, seguido por el 3,7% (28 peticiones) por el canal buzón, 2,3% (17 peticiones) por el canal escrito, 0,7% (5 peticiones) por el canal presencial y 0,1% (1 petición) por el canal telefónico.

4. Tipo de peticiones

Tipología	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	199	271	222	692	92,1%
RECLAMO	14	3	2	19	2,5%
QUEJA	5	3	2	10	1,3%
FELICITACION	2	2	4	8	1,1%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL		2	4	6	0,8%
SOLICITUD DE COPIA		3	2	5	0,7%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION		3	2	5	0,7%
CONSULTA		2	1	3	0,4%
SUGERENCIA		2		2	0,3%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION			1	1	0,1%

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



Total general	220	291	240	751	100%
----------------------	------------	------------	------------	------------	-------------

Del total de 751 peticiones recibidas en el segundo trimestre del año 2023, 692 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 92,1% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, siendo esta la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida por la tipología de Reclamo, la cual representa el 2,5% del total de peticiones registradas en el Sistema, y luego está la tipología Queja la cual representa el 1,3% del total de peticiones.

5. Peticiones por subtemas

Subtema	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	118	126	94	338	40,1%
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	60	60	73	193	22,9%
SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO	19	15	28	62	7,4%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	20	19	18	57	6,8%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION	15	22	10	47	5,6%
CURSOS DE FORMACION INTEGRAL	7	17	9	33	3,9%
LINEA PURPURA	5	9	13	27	3,2%
ADMINISTRACION DE TALENTO HUMANO	8	9	4	21	2,5%
ENFOQUE DIFERENCIAL	6	10	3	19	2,3%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	6	4	2	12	1,4%
CONTRATACION	4	2	4	10	1,2%
DATOS ESTADISTICOS POBLACIONAL DIVERSIDAD TERRITORIALIDAD Y DERECHOS	4	4		8	1,0%
ASUNTOS JURIDICOS Y LEGALES		1	3	4	0,5%
ATENCION INTEGRAL - ACTIVIDADES SEXUALES PAGADAS		4		4	0,5%
EL INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES EL ABUSO DE LOS DERECHOS LA EXTRALIMITACIÓN DE LAS FUNCIONES	1	2		3	0,4%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	2			2	0,2%
ASESORAMIENTO Y OTRAS ACTUACIONES ILEGALES CUANDO SE ENCUENTRE EN EJERCICIO DE SU CARGO	1			1	0,1%
INFORMACION ESTADISTICA DE LA ENTIDAD		1		1	0,1%
Total general	276	305	261	842	100,0%

Del total de peticiones solucionadas en el segundo trimestre del año de 2023 por la Secretaría Distrital de la Mujer en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá

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



Te Escucha, el subtema más representativo fue el de Implementación de Políticas con 338 peticiones, las cuales corresponden al 40,1% de las peticiones solucionadas.

6. Traslados por Competencia

Entidad	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	19	27	21	67	32,7%
SECRETARIA DE GOBIERNO	9	8	9	26	12,7%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	3	8	4	15	7,3%
SECRETARIA DE SALUD	5	6	3	14	6,8%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	4	8	2	14	6,8%
PERSONERIA DE BOGOTA	3	6	4	13	6,3%
SECRETARIA DE EDUCACION	2	5	3	10	4,9%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	1	5	8	3,9%
SECRETARIA DE PLANEACION		1	6	7	3,4%
IDRD		1	4	5	2,4%
SECRETARIA GENERAL	2	2		4	2,0%
IDIPRON	1	2		3	1,5%
IDPAC	1		2	3	1,5%
TRANSMILENIO	2	1		3	1,5%
POLICIA METROPOLITANA			2	2	1,0%
SECRETARIA DE CULTURA			2	2	1,0%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1		1	2	1,0%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES			1	1	0,5%
SUBRED SUR OCCIDENTE	1			1	0,5%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1			1	0,5%
IDPYBA		1		1	0,5%
JBB - JARDIN BOTANICO	1			1	0,5%
SECRETARIA MOVILIDAD	1			1	0,5%
CODENSA		1		1	0,5%
Total general	58	78	69	205	100%

Durante el segundo trimestre del año 2023, se realizaron un total de 205 traslados por no competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer. Se identificó en algunas peticiones que, a pesar de tener una mujer involucrada, esta requería un servicio ajeno a la misionalidad de la entidad; por tal razón no era competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer. Además, en aquellos casos en los cuales se evidencia que la competencia es de otra entidad a nivel distrital y se verifica que ya ha sido asignada por competencia en el Sistema Distrital para la Gestión

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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



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

7. Peticiones cerradas del período

Periodo	Peticiones cerradas	Porcentaje
abril	276	32,8%
mayo	305	36,2%
junio	261	31,0%
Total	842	100%

Durante el segundo 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 842 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 2023, fue de 9,0 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	abril	mayo	junio	Promedio días
CONSULTA	30	19,5		19,5	19,5
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15	11,0	8,2	9	9,6
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	8,1	9,3	9,4	8,9
QUEJA	15	8,5	8,8	11,5	9,3
RECLAMO	15	9,5	10,9	11,3	10,3
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	10	5,0	7,0	4,3	5,6
SOLICITUD DE COPIA	10			7,0	7,0
FELICITACION	15	6,5	12,0	11,0	9,7
SUGERENCIA	15			12,7	12,7
Promedio total en días		8,2	9,2	9,5	9,0

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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



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

9. Requerimientos por dependencia

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el segundo trimestre del año 2023 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 271 requerimientos, los cuales representan el 32,2% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por la Dirección de Eliminación de Violencias, con un total de 127 requerimientos, los cuales representan el 15,1% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema, la tercera dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue Atención a la Ciudadanía, con un total de 87 requerimientos, los cuales representan el 10,3% del total de las peticiones solucionadas.

Dependencia	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	99	94	78	271	32,2%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	39	46	42	127	15,1%
ATENCION A LA CIUDADANIA	30	33	24	87	10,3%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	24	26	29	79	9,4%
SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	22	20	28	70	8,3%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	10	11	24	45	5,3%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	9	28	7	44	5,2%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	10	19	3	32	3,8%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	8	9	6	23	2,7%
DIRECCION DE CONTRATACION	7	6	3	16	1,9%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8	2	3	13	1,5%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	4	1	5	10	1,2%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	4	2	8	1,0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1		5	6	0,7%
COMUNICACION ESTRATEGICA	1	3	1	5	0,6%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	1		3	0,4%
DESPACHO		1		1	0,1%
OFICINA DE CONTROL INTERNO			1	1	0,1%

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



SUBSECRETARIA DE GESTION CORPORATIVA		1		1	0,1%
Total general	276	305	261	842	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
1692642023	2-2023-005393	ATENCION A LA CIUDADANIA	1-2023-003703	1692642023 Cumple
1951362023	2-2023-006431	ATENCION A LA CIUDADANIA	1-2023-004509	1951362023 Cumple
1509122023	2-2023-004137	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-003816	1509122023 Cumple
1655062023	2-2023-004712	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-004241	1655062023 Cumple
1498992023	2-2023-004386	DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	1-2023-003581	1498992023 Cumple
1649162023	2-2023-005258	DIRECCION DE TALENTO HUMANO	1-2023-004078	1649162023 Cumple
1449042023	2-2023-004262	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-003706	1449042023 Cumple
1514252023	2-2023-004449	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-003870	1514252023 Cumple
1607242023	2-2023-004699	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-003697	1607242023 Cumple
1660882023	2-2023-004793	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-004335	1660882023 Cumple
1749562023	2-2023-005702	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-004407	1749562023 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



1809272023	2-2023-005925	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-004484	1809272023 Cumple
1558812023	2-2023-004340	DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	1-2023-003371	1558812023 Cumple
1774912023	2-2023-005813	DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	1-2023-004289	1774912023 Cumple
1901312023	2-2023-006261	COMUNICACION ESTRATEGICA	1-2023-004823	1901312023 Cumple
1973222023	2-2023-006368	DIRECCION DE CONTRATACION	1-2023-004705	1973222023 Cumple
1854202023	2-2023-006016	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-004750	1854202023 Cumple
1983402023	2-2023-006501	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-004904	1983402023 Cumple
2141782023	2-2023-007246	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-007215	2141782023 Cumple
2184032023	2-2023-007661	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-006611	2184032023 Cumple
2378192023	2-2023-008485	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-007039	2378192023 Cumple
2137512023	2-2023-007089	DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1-2023-006203	2137512023 Cumple
2031532023	2-2023-006650	DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	1-2023-005418	2031532023 Cumple
2247252023	2-2023-008002	DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	1-2023-006099	2247252023 Cumple
1902372023	2-2023-006264	DIRECCION DE TALENTO HUMANO	1-2023-004854	1902372023 Cumple
1872832023	2-2023-006302	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-004717	1872832023 Cumple
1930512023	2-2023-006452	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-005429	1930512023 Cumple
1983872023	2-2023-006532	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-005706	1983872023 Cumple
2888362023	2-2023-011247	COMUNICACION ESTRATEGICA	1-2023-009249	2888362023 Cumple
2443202023	2-2023-008729	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-008367	2443202023 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



2546662023	2-2023-009043	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-008661	2546662023 Cumple
2644922023	2-2023-010153	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-008467	2644922023 Cumple
2799652023	2-2023-010446	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-009333	2799652023 Cumple
2446202023	2-2023-008819	DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	1-2023-007972	2446202023 Cumple
2729712023	2-2023-010600	DIRECCION DE TALENTO HUMANO	1-2023-008872	2729712023 Cumple
2420102023	2-2023-008587	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-007130	2420102023 Cumple
2473222023	2-2023-008874	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-007413	2473222023 Cumple
2492792023	2-2023-008937	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-008175	2492792023 Cumple
2554292023	2-2023-009106	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-008176	2554292023 Cumple
2616732023	2-2023-009886	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-008907	2616732023 Cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el segundo trimestre del año 2023 (mes de junio) se registró una (1) petición con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, la cual fue dirigida a la Secretaría Distrital de la Mujer. El Sistema automáticamente asigna estas peticiones a la Oficina de Control Disciplinario Interno.

A continuación, se relaciona la petición registrada con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y su respectivo trámite por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer⁵:

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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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



Radicado Bogotá te escucha	Fecha de Radicado BTE	Dependencia	Trámite
2731892023	Junio 2023	Control Interno Disciplinario	La Oficina de Control Disciplinario Interno de la Secretaría Distrital de la Mujer, a través del canal de recepción Bogotá Te Escucha, recibió la queja radicada con el número No. 2731892023, con radicado de la Secretaría Distrital de la Mujer No. 2-2023-011573. En el momento de realizar este informe dicha denuncia se encuentra siendo analizada con el fin de establecer si los hechos contenidos en la misma dan lugar a iniciar una actuación disciplinaria, decisión que será comunicada en su debida oportunidad.

Durante los meses de abril y mayo 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 segundo trimestre del año 2023.

Mes	Nº de solicitudes recibidas	Nº de solicitudes respondidas	Nº solicitudes trasladadas a otra institución	Tiempos de respuesta promedio	Nº de solicitudes negadas
abril	0	3	0	5,0	0
mayo	3	3	0	7,0	0
junio	2	2	0	4,3	0

Se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a 8 peticiones de Solicitud de Acceso a la Información por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Al finalizar el trimestre, la entidad mantiene peticiones pendientes de respuesta, las cuales fueron registradas en el periodo y se encontraban en

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.sdmujer.gov.co

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



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 segundo trimestre del año 2023.

Subtema	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
SUBTEMA NO IDENTIFICADO	18	5	4	27	93,1%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	1			1	3,4%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES		1		1	3,4%
Total general	19	6	4	29	100%

Durante este período, el mayor número de quejas o reclamos con subtema identificado respecto a los servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer, corresponden al subtema de implementación de políticas y al subtema de traslado a entidades distritales, con 1 petición cada uno.

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

Principales sugerencias remitidas por la ciudadanía

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, que establece: “Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: (...) 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.”, se deben registrar las principales observaciones que la ciudadanía considera, se pueden tener en cuenta para mejorar los servicios actuales de la Secretaría Distrital de la Mujer o del Distrito, de acuerdo con las peticiones gestionadas tipificadas como “Sugerencia”

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



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.

Sin embargo, durante el segundo 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 segundo 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 segundo 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

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



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 segundo trimestre se realizaron 5 sensibilizaciones:

N°	Fecha	Descripción
1	12-04-2023	Sensibilización en servicio a la ciudadanía y protocolos de atención - LPD
2	10-05-2023	Sensibilización en gestión de PQRS y manejo del sistema Bogotá te escucha - OCI
3	23-05-2023	Segundo taller de gestión de PQRS en Bogotá te escucha – Enlaces del sistema
4	07-06-2023	Capacitación en protocolos de atención preferencial e incluyente.
5	28-06-2023	Capacitación de cierre de peticiones en Bogotá te escucha.

De igual manera, varias colaboradoras y colaboradores encargados de la atención a la ciudadanía en la entidad, participaron en el ciclo 1 – módulo 4 y ciclo 2 – módulo 1 del programa de cualificación en servicio a la ciudadanía de la Alcaldía Mayor (capacitaciones virtuales), los días 11 de mayo y 02 de junio del año en curso.

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

En aplicación de lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010⁸, la Secretaría Distrital de la Mujer a través de la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía, participa en las actividades de sensibilización y fortalecimiento del servicio a la ciudadanía de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

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

	Fecha	Reunión	Lugar
1	26/04/2023	Nodo Sectorial – Sector Mujeres. Red Distrital de Quejas y Reclamos, Veeduría Distrital.	Reunión virtual
2	19/05/2023	Nodo Sectorial – Socialización de competencias sectores Planeación y Gestión Jurídica. Red Distrital de Quejas y Reclamos, Veeduría Distrital.	
3	31/05/2023	Nodo Sectorial – Socialización de competencias sector Desarrollo Económico. Red Distrital de Quejas y Reclamos, Veeduría Distrital.	
4	14/06/2023	Nodo Sectorial – Socialización de competencias sector Educación. Red Distrital de Quejas y Reclamos, Veeduría Distrital.	

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



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 Secretaría Distrital de la Mujer y se publican en su página web.

En el segundo 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 primer 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 marzo, abril y mayo de 2023.

Los informes se pueden consultar en el siguiente enlace:

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

Cordialmente,



LAURA MARCELA TAMI LEAL
Subsecretaria de Gestión Corporativa

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

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

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

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

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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

