



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Informe de Gestión de PQRS Primer Trimestre - 2019

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., abril de 2019



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Informe de Gestión de PQRS
Primer Trimestre - 2019
abril de 2019 - Bogotá D.C., Colombia

En cumplimiento de la normatividad: 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 objeto de erradicar la corrupción administrativa." Art. 54.

Decreto 2232 de 1995, Congreso de la República 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." Art. 9.

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". Art. 16. Literal n.

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." Art. 11. Literal h.

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." Art. 52.

Circular 007 de 2018, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, "Lineamientos para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014)."

Dependencia: Subsecretaría de Gestión Corporativa

Subsecretaria de Gestión Corporativa: Sandra Liliana Royo Blanco

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

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
Código Postal 111071
PBX 3169001
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

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. Seguimiento..... | 8 |
| 8. Tiempo Promedio de Respuesta..... | 9 |
| 9. Requerimientos por Dependencia | 9 |
| 10. Respuestas de Fondo | 10 |
| 11. Solicitudes de Acceso a Información Pública..... | 11 |
| 12. Servicios con mayores Quejas y Reclamos..... | 14 |
| 13. Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía..... | 15 |
| IMPLEMENTACIÓN DE LA PPDSC | 16 |
| 1. Participación en Ferias de servicios SuperCADE Móvil | 16 |
| 2. Participación en Nodos de la Red Distrital de Quejas y Reclamos – Veeduría Distrital ... | 16 |
| 3. Sensibilizaciones a servidoras/es en temas de Atención a la Ciudadanía y/o PQRS | 17 |
| 4. Actualización de la información publicada de Atención a la Ciudadanía..... | 18 |
| CONCLUSIONES..... | 19 |

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
Código Postal 111071
PBX 3169001
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del literal n) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, “*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*”, el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 “*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.*”, el artículo 9 del Decreto 2232 de 1995 “*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 el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015 “*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 la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ciudadanas en la Secretaría Distrital de la Mujer, correspondiente al primer trimestre del año 2019, 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.

A continuación se relacionan los requerimientos presentados y tramitados en la Secretaría Distrital de la Mujer y su comportamiento estadístico durante el primer trimestre del año 2019. 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 mismo periodo.

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
Código Postal 111071
PBX 3169001
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@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 presentar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y organismos del Distrito Capital*”, se relaciona el registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que recibió la Entidad durante el primer trimestre del año 2019.

| Mes | Peticiones | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Enero | 58 | 21% |
| Febrero | 79 | 29% |
| Marzo | 133 | 49% |
| Total | 270 | 100% |

En el primer trimestre del año 2019 se recibieron un total de doscientas setenta (270) peticiones a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, y fueron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - 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. Además, esto permite 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 del 28 de diciembre de 2018 por parte de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, y que los servicios que se ofertan por los canales presencial y telefónico en la mayoría de los casos son de respuesta inmediata, dado que se relacionan con información básica de la entidad, las peticiones verbales no se registran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, salvo aquellas peticiones que no hayan sido resueltas de forma inmediata a la (el) solicitante, las cuales deberán 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Se relacionan a continuación las peticiones verbales que recibió la Entidad durante el primer trimestre del año 2019:

| Punto de atención | Mes | Peticiones por canal presencial | Peticiones por canal telefónico | Total peticiones verbales | Temas más reiterados |
|-------------------|---------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------|--|
| Sede Central | Enero | 33 | 0 | 33 | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información sobre orientación socio-jurídica. |
| | Febrero | 33 | 31 | 64 | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información sobre orientación socio-jurídica. • Solicitud de información sobre los servicios generales que presta la entidad. • Solicitud de información estadística relacionada con la misionalidad de la entidad. |
| | Marzo | 48 | 40 | 88 | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información sobre orientación socio-jurídica. • Solicitud de información sobre los servicios generales que presta la entidad. • Solicitud de información sobre cursos y charlas. |
| Total | | 114 | 71 | 185 | |

3. Canales de Atención

De conformidad con el diseño e implementación de mecanismos de interacción efectiva entre las dependencias de 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 | Enero | Febrero | Marzo | Total | Porcentaje |
|----------------|-----------|-----------|------------|------------|-------------|
| E-mail | 22 | 29 | 51 | 102 | 37,8% |
| Web | 22 | 20 | 30 | 72 | 26,7% |
| Escrito | 5 | 15 | 22 | 42 | 15,6% |
| Buzón | 7 | 4 | 17 | 28 | 10,4% |
| Presencial | 0 | 5 | 10 | 15 | 5,6% |
| Teléfono | 2 | 5 | 3 | 10 | 3,7% |
| Redes Sociales | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,4% |
| Total | 58 | 79 | 133 | 270 | 100% |

Del total de doscientos setenta (270) peticiones recibidas en el primer trimestre del año 2019, ciento dos (102) ingresaron por el correo electrónico siendo este el canal de interacción más

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
Código Postal 111071
PBX 3169001
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 37,8% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal web y el canal escrito, con una participación representada en el 26,7% y 15,6% respectivamente.

4. Tipo de Peticiones

| Tipología | Enero | Febrero | Marzo | Total | Porcentaje |
|---|-----------|-----------|------------|------------|-------------|
| Derecho de Petición de Interés Particular | 17 | 22 | 46 | 85 | 31,5% |
| Solicitud de Acceso a la Información | 13 | 27 | 41 | 81 | 30,0% |
| Derecho de Petición de Interés General | 5 | 6 | 10 | 21 | 7,8% |
| Queja | 4 | 7 | 8 | 19 | 7,0% |
| Felicitación | 1 | 2 | 15 | 18 | 6,7% |
| Solicitud de Copia | 4 | 6 | 7 | 17 | 6,3% |
| Sugerencia | 6 | 4 | 4 | 14 | 5,2% |
| Reclamo | 2 | 4 | 2 | 8 | 3,0% |
| Consulta | 6 | 0 | 0 | 6 | 2,2% |
| Denuncia por Actos de Corrupción | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,4% |
| Total | 58 | 79 | 133 | 270 | 100% |

Del total de doscientas setenta (270) peticiones recibidas en el primer trimestre del año 2019, ochenta y cinco (85) peticiones corresponden a la tipología de Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 31,5% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, siendo esta la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; posteriormente la Solicitud de Acceso a la Información con ochenta y un (81) requerimientos, representando el 30% del total de peticiones, seguido por los Derecho de Petición de Interés General con veintiún (21) requerimientos, los cuales representan el 7,8%.

5. Peticiones por Subtemas

| Subtema | Enero | Febrero | Marzo | Total | Porcentaje |
|---|-----------|-----------|------------|------------|--------------|
| Cursos Brindados en Casas de Igualdad | 10 | 16 | 34 | 60 | 22,2% |
| Atención Psicológica y/o Jurídica, Litigio y Justicia Integral | 17 | 13 | 29 | 59 | 21,9% |
| Atención en Violencias y Casas Refugio | 3 | 22 | 12 | 37 | 13,7% |
| Administración Talento Humano o Contratación | 8 | 8 | 13 | 29 | 10,7% |
| Datos Estadísticos, Poblacional, Diversidad, Territorialidad y Derechos | 4 | 5 | 15 | 24 | 8,9% |
| Total 5 Subtemas | 42 | 64 | 103 | 209 | 77,4% |
| Otros Subtemas | 16 | 15 | 30 | 61 | 22,6% |
| Total | 58 | 79 | 133 | 270 | 100% |

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9

Código Postal 111071

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

En el primer trimestre del año 2019, el subtema más representativo fue el de Cursos Brindados en Casas de Igualdad, con sesenta (60) peticiones que corresponde al 22,1% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, seguido del subtema Atención Psicológica y/o Jurídica, Litigio y Justicia Integral, con cincuenta y nueve (59) peticiones que corresponde al 21,9% del total de peticiones registradas en el Sistema; esto debido a la misionalidad de la Entidad y la alta demanda por parte de la ciudadanía para la protección y el apoyo a las mujeres víctimas de la violencia para la defensa y respeto de sus derechos.

6. Traslados por Competencia

| Entidad | Enero | Febrero | Marzo | Total | Porcentaje |
|----------------------------------|----------|----------|----------|-----------|-------------|
| Secretaria de Integración Social | 2 | 2 | 6 | 10 | 48% |
| Secretaria de Seguridad | 3 | 0 | 0 | 3 | 14% |
| Policía Metropolitana | 1 | 1 | 0 | 2 | 10% |
| Entidad Nacional | 0 | 1 | 0 | 1 | 5% |
| Secretaria de Salud | 1 | 0 | 0 | 1 | 5% |
| Secretaria de Cultura | 1 | 0 | 0 | 1 | 5% |
| IDU | 1 | 0 | 0 | 1 | 5% |
| Secretaria General | 0 | 0 | 1 | 1 | 5% |
| Secretaria de Gobierno | 0 | 1 | 0 | 1 | 5% |
| Total de Traslados | 9 | 5 | 7 | 21 | 100% |

Durante el primer trimestre del año 2019, se realizaron un total de veintiún (21) 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 no estaba siendo víctima de violencia, por tal razón no era competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer. Además, en aquellos casos donde 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 de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, se procede a dar cierre al radicado informando que a la entidad competente ya le fue asignada.

7. Seguimiento

| Periodo | Peticiones recibidas | Peticiones cerradas | Porcentaje |
|--------------|----------------------|---------------------|------------|
| Enero | 58 | 58 | 100% |
| Febrero | 79 | 79 | 100% |
| Marzo | 133 | 75 | 56% |
| Total | 270 | 212 | 79% |

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9

Código Postal 111071

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Del total de doscientas setenta (270) peticiones recibidas en el primer trimestre del año 2019, se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a doscientas doce (212) peticiones, que representan el 79% del total de las peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, las cuales fueron cerradas dentro de los términos estipulados por la ley. Al finalizar el trimestre, la entidad mantiene cincuenta y ocho (58) peticiones pendientes de respuesta, las cuales fueron registradas en el mes de marzo 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.

8. Tiempo Promedio de Respuesta

| Tipología | Términos Legales Ley 1755 Art. 14 | Enero | Febrero | Marzo | Promedio |
|---|--------------------------------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| Consulta | 30 | 10 | 12,5 | - | 11,3 |
| Derecho de Petición de Interés General | 15 | 6 | 7,2 | 4,9 | 6,0 |
| Derecho de Petición de Interés Particular | 15 | 11,3 | 10,5 | 9,6 | 10,5 |
| Felicitación | 15 | 11 | 5,0 | 8,6 | 8,2 |
| Queja | 15 | 12,3 | 11,6 | 10,3 | 11,4 |
| Reclamo | 15 | 11,1 | 6,3 | 8,7 | 8,7 |
| Solicitud de Acceso a la Información | 10 | 9,6 | 8,0 | 8,1 | 8,6 |
| Solicitud de Copia | 10 | 8,3 | 7,5 | 7,3 | 7,7 |
| Sugerencia | 15 | 8 | 13,0 | 11 | 10,7 |
| Promedio Total | | 9,73 | 9,05 | 8,56 | 9,1 |

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas en el primer trimestre del año 2019 ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue de nueve (9) días, dos (2) horas.

En este periodo todos los tiempos promedio de respuesta se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos estipulados por la ley. Es importante establecer que la entidad tiene concentrado el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha en la Subsecretaría de Gestión Corporativa, equipo de Atención a la Ciudadanía, quien 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 recibió el mayor número de requerimientos para el primer trimestre del año 2019 es la Dirección de Territorialización de Derechos, que representan el 29% del total de las peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, seguida de la Dirección de Eliminación de Violencias, que representan el 16% del

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9

Código Postal 111071

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

total de las peticiones registradas en el Sistema, y la Subsecretaría de Gestión Corporativa, que representan el 15% del total de las peticiones registradas en el Sistema, la cual da respuesta a las peticiones en temas básicos y generales de la entidad, solicita ampliación de información de peticiones y efectúa traslados o cierres por competencias de las PQRS radicadas que no corresponden a las funciones propias de la entidad.

A continuación, se presenta una relación de las peticiones asignadas a las dependencias de la Secretaría Distrital de la Mujer con su respectiva participación porcentual en el periodo:

| Dependencia | Enero | Febrero | Marzo | Total | Porcentaje |
|-------------------------------------|-----------|-----------|------------|------------|-------------|
| Dir. Territorialización de Derechos | 23 | 18 | 38 | 79 | 29,3% |
| Dir. Eliminación de Violencias | 4 | 21 | 19 | 44 | 16,3% |
| Sub. Gestión Corporativa | 10 | 10 | 21 | 41 | 15,2% |
| Dir. Gestión del Conocimiento | 7 | 3 | 8 | 18 | 6,7% |
| Dir. Talento Humano | 6 | 3 | 9 | 18 | 6,7% |
| Dir. Derechos y Diseño de Políticas | 4 | 5 | 8 | 17 | 6,3% |
| Sub. Fortalecimiento de Capacidades | 0 | 4 | 11 | 15 | 5,6% |
| Of. Asesora Jurídica | 0 | 6 | 6 | 12 | 4,4% |
| Dir. Administrativa y Financiera | 1 | 2 | 7 | 10 | 3,7% |
| Dir. Contratación | 1 | 3 | 1 | 5 | 1,9% |
| Dir. Enfoque Diferencial | 2 | 1 | 2 | 5 | 1,9% |
| Control Disciplinario | 0 | 1 | 1 | 2 | 0,7% |
| Of. de Comunicaciones | 0 | 2 | 0 | 2 | 0,7% |
| Despacho | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,4% |
| Of. de Control Interno | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,4% |
| Total | 58 | 79 | 133 | 270 | 100% |

10. Respuestas de Fondo

Se realizó una verificación aleatoria de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Secretaría, con el fin de verificar que las PQRS hayan sido atendidas de fondo, evidenciando de la muestra realizada que las siguientes peticiones fueron atendidas de fondo:

| Radicado SDQS | Radicado Interno (Orfeo) | Dependencia | Radicado Respuesta | Respuesta de Fondo |
|---------------|--------------------------|---|--------------------|--------------------|
| 4642019 | 2-2019-000042 | Dirección de Territorialización de Derechos | 1-2019-000204 | Cumple |
| 35132019 | 2-2019-000103 | Dirección de Gestión del Conocimiento | 1-2019-000114 | Cumple |
| 60862019 | 2-2019-000212 | Dirección de Enfoque Diferencial | 1-2019-000259 | Cumple |
| 98582019 | 2-2019-000230 | Dirección de Gestión del Conocimiento | 1-2019-000241 | Cumple |
| 284642019 | 2-2019-000592 | Dir. Contratación | 1-2019-000532 | Cumple |
| 291642019 | 2-2019-000604 | Dir. Derechos y Diseño de Políticas | 1-2019-000591 | Cumple |

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9

Código Postal 111071

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

| | | | | |
|-----------|---------------|-------------------------------------|---------------|--------|
| 308952019 | 2-2019-000627 | Dir. Eliminación de Violencias | 1-2019-000597 | Cumple |
| 497752019 | 2-2019-001014 | Dir. Derechos y Diseño de Políticas | 1-2019-001247 | Cumple |
| 526502019 | 2-2019-001103 | Dir. Territorialización de Derechos | 1-2019-001367 | Cumple |
| 647902019 | 2-2019-001357 | Dir. Gestión del Conocimiento | 1-2019-001443 | Cumple |

Denuncias por Actos de Corrupción

En el primer trimestre del año 2019 se registraron dos (2) peticiones con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, la cuales automáticamente el Sistema asigna a la Oficina de Control Disciplinario:

- En el mes de febrero de 2019 se registró una (1) petición, la cual fue dirigida a la Secretaria Distrital de la Mujer.
- En el mes de marzo de 2019 se registró una (1) petición, la cual fue un traslado por parte de la Policía Metropolitana, y se determinó que esta petición no era una denuncia por actos de corrupción, por lo cual se realizó el cambio de su tipología a “Queja”

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

| Radicado SDQS | Fecha de Radicado | Dependencia | Trámite |
|---------------|-------------------|-----------------------|---|
| 301052019 | 12/02/2019 | Control Disciplinario | Se trasladó el día 13 de febrero de 2019 a la Policía Metropolitana debido a que, luego del análisis por parte de la entidad, se determinó que esta petición no es una denuncia por actos de corrupción y no es competencia de la entidad dar respuesta a la misma. |
| 676742019 | 25/03/2019 | Control Disciplinario | Se trasladó el día 26 de marzo de 2019 a la Secretaria de Seguridad y Policía Metropolitana debido a que, luego del análisis por parte de la entidad, se determinó que esta petición no es una denuncia por actos de corrupción y no es competencia de la entidad dar respuesta a la misma. |

11. Solicitudes de Acceso a Información Pública

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015 “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)

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9

Código Postal 111071

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.”, se relaciona el registro de las Solicitudes de Acceso a la Información que recibió la Entidad durante el primer trimestre del año 2019.

| Radicado SDQS | Radicado Interno (Orfeo) | Dependencia | Radicado Respuesta | Días de Gestión |
|---------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------|-----------------|
| 9902019 | 2-2019-000046 | Dir. Territorialización de Derechos | 1-2019-000255 | 16 |
| 52972019 | 2-2019-000145 | Dir. Derechos y Diseño de Políticas | 1-2019-000194 | 6 |
| 60232019 | 2-2019-000153 | Dir. Territorialización de Derechos | 1-2019-000257 | 11 |
| 60862019 | 2-2019-000212 | Dir. Enfoque Diferencial | 1-2019-000259 | 8 |
| 98512019 | 2-2019-000229 | Dir. Eliminación de Violencias | 1-2019-000270 | 10 |
| 119052019 | - | Cierre por no competencia | - | 0 |
| 120132019 | 2-2019-000271 | Dir. Talento Humano | 1-2019-000295 | 10 |
| 120372019 | 2-2019-000273 | Dir. Territorialización de Derechos | 1-2019-000310 | 9 |
| 137372019 | 2-2019-000309 | Dir. Territorialización de Derechos | 1-2019-000287 | 9 |
| 137722019 | 2-2019-000310 | Dir. Talento Humano | 1-2019-000305 | 8 |
| 149612019 | - | Cierre por no competencia | - | 0 |
| 180672019 | 2-2019-000377 | Dir. Eliminación de Violencias | 1-2019-000379 | 9 |
| 181042019 | 2-2019-000383 | Dir. Territorialización de Derechos | 1-2019-000380 | 9 |
| 217512019 | 2-2019-000457 | Dir. Derechos y Diseño de Políticas | 1-2019-000406 | 7 |
| 218002019 | 2-2019-000458 | Dir. Eliminación de Violencias | 1-2019-000451 | 9 |
| 230852019 | 2-2019-000499 | Dir. Territorialización de Derechos | 1-2019-000363 | 5 |
| 264192019 | 2-2019-000540 | Dir. Eliminación de Violencias | 1-2019-000529 | 8 |
| 264802019 | 2-2019-000541 | Dir. Eliminación de Violencias | 1-2019-000482 | 6 |
| 284752019 | 2-2019-000578 | Dir. Eliminación de Violencias | 1-2019-000517 | 8 |
| 285232019 | 2-2019-000579 | Dir. Eliminación de Violencias | 1-2019-000615 | 9 |
| 305792019 | 2-2019-000617 | Dir. Gestión del Conocimiento | 1-2019-000546 | 8 |
| 308602019 | 2-2019-000623 | Dir. Eliminación de Violencias | 1-2019-000622 | 8 |
| 308952019 | 2-2019-000627 | Dir. Eliminación de Violencias | 1-2019-000597 | 8 |
| 319872019 | 2-2019-000645 | Dir. Territorialización de Derechos | 1-2019-000594 | 8 |
| 322212019 | 2-2019-000648 | Dir. Territorialización de Derechos | 1-2019-000460 | 2 |
| 342692019 | 2-2019-000677 | Dir. Territorialización de Derechos | 1-2019-000729 | 9 |
| 344242019 | 2-2019-000692 | Dir. Territorialización de Derechos | 1-2019-000727 | 8 |
| 350872019 | 2-2019-000699 | Dir. Eliminación de Violencias | 1-2019-000846 | 10 |
| 402092019 | 2-2019-000810 | Dir. Eliminación de Violencias | 1-2019-001000 | 10 |
| 423132019 | 2-2019-000760 | Dir. Enfoque Diferencial | 1-2019-001052 | 10 |
| 425352019 | 2-2019-000735 | Dir. Eliminación de Violencias | 1-2019-000841 | 6 |
| 429572019 | 2-2019-000821 | Of. Asesora Jurídica | 1-2019-000842 | 6 |

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9

Código Postal 111071

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

| | | | | |
|-----------|---------------|-------------------------------------|---------------|----|
| 430632019 | 2-2019-000822 | Dir. Territorialización de Derechos | 1-2019-001055 | 8 |
| 438522019 | 2-2019-000889 | Dir. Territorialización de Derechos | 1-2019-001020 | 7 |
| 438622019 | 2-2019-000891 | Dir. Territorialización de Derechos | 1-2019-001007 | 7 |
| 439562019 | 2-2019-000894 | Dir. Talento Humano | 1-2019-001217 | 11 |
| 445752019 | 2-2019-000907 | Dir. Eliminación de Violencias | 1-2019-001161 | 8 |
| 454532019 | 2-2019-000929 | Dir. Eliminación de Violencias | 1-2019-001101 | 7 |
| 458812019 | 2-2019-000930 | Dir. Territorialización de Derechos | 1-2019-001059 | 5 |
| 464092019 | 2-2019-000948 | Of. de Comunicaciones | 1-2019-001240 | 9 |
| 475992019 | 2-2019-000964 | Despacho | 1-2019-001021 | 9 |
| 476242019 | 2-2019-000966 | Sub. Gestión Corporativa | 1-2019-001152 | 6 |
| 490912019 | 2-2019-001002 | Dir. Eliminación de Violencias | 1-2019-001235 | 8 |
| 491422019 | 2-2019-001005 | Dir. Eliminación de Violencias | 1-2019-001234 | 8 |
| 491692019 | 2-2019-001006 | Dir. Derechos y Diseño de Políticas | 1-2019-001274 | 8 |
| 492162019 | 2-2019-001007 | Dir. Territorialización de Derechos | 1-2019-001061 | 3 |
| 492512019 | 2-2019-001008 | Dir. Territorialización de Derechos | 1-2019-001243 | 9 |
| 492682019 | - | Solicitud de Aclaración | - | 12 |
| 492912019 | 2-2019-001010 | Dir. Talento Humano | 1-2019-001285 | 9 |
| 497752019 | 2-2019-001014 | Dir. Derechos y Diseño de Políticas | 1-2019-001247 | 7 |
| 498222019 | 2-2019-001015 | Dir. Derechos y Diseño de Políticas | 1-2019-001275 | 8 |
| 502352019 | 2-2019-001029 | Dir. Talento Humano | 1-2019-001338 | 10 |
| 506402019 | 2-2019-001047 | Dir. Territorialización de Derechos | 1-2019-001326 | 10 |
| 510502019 | 2-2019-001059 | Dir. Territorialización de Derechos | 1-2019-001323 | 9 |
| 524902019 | 2-2019-001098 | Dir. Talento Humano | 1-2019-001290 | 6 |
| 526132019 | 2-2019-001101 | Dir. Territorialización de Derechos | 1-2019-001221 | 6 |
| 526222019 | - | Solicitud de Aclaración | - | 5 |
| 526502019 | 2-2019-001103 | Dir. Territorialización de Derechos | 1-2019-001367 | 8 |
| 539122019 | 2-2019-001216 | Dir. Eliminación de Violencias | 1-2019-001384 | 12 |
| 543342019 | 2-2019-001083 | Dir. Talento Humano | 1-2019-001271 | 4 |
| 549702019 | 2-2019-001150 | Dir. Talento Humano | 1-2019-001438 | 10 |
| 550742019 | 2-2019-001151 | Dir. Territorialización de Derechos | 1-2019-001416 | 9 |
| 561162019 | 2-2019-001169 | Dir. Gestión del Conocimiento | 1-2019-001431 | 8 |
| 568582019 | 2-2019-001185 | Dir. Derechos y Diseño de Políticas | 1-2019-001433 | 9 |
| 571042019 | 2-2019-001206 | Dir. Territorialización de Derechos | 1-2019-001318 | 5 |
| 573772019 | 2-2019-001210 | Dir. Eliminación de Violencias | 1-2019-001370 | 9 |
| 574492019 | 2-2019-001213 | Dir. Territorialización de Derechos | 1-2019-001465 | 9 |
| 577092019 | 2-2019-001183 | Dir. Enfoque Diferencial | 1-2019-001524 | 11 |

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
Código Postal 111071
PBX 3169001
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

| | | | | |
|-----------|---------------|-------------------------------------|---------------|---|
| 599832019 | 2-2019-001272 | Dir. Derechos y Diseño de Políticas | 1-2019-001523 | 8 |
| 614392019 | 2-2019-001336 | Dir. Contratación | - | - |
| 643882019 | 2-2019-001366 | Dir. Eliminación de Violencias | - | - |
| 658042019 | 2-2019-001404 | Dir. Territorialización de Derechos | - | - |
| 663262019 | 2-2019-001405 | Dir. Territorialización de Derechos | - | - |
| 663472019 | 2-2019-001407 | Dir. Territorialización de Derechos | - | - |
| 664722019 | 2-2019-001422 | Dir. Eliminación de Violencias | - | - |
| 665612019 | 2-2019-001425 | Dir. Eliminación de Violencias | - | - |
| 666622019 | 2-2019-001429 | Dir. Territorialización de Derechos | - | - |
| 682972019 | 2-2019-001463 | Dir. Territorialización de Derechos | - | - |
| 719052019 | 2-2019-001567 | Dir. Territorialización de Derechos | - | - |
| 719302019 | 2-2019-001568 | Dir. Territorialización de Derechos | - | - |
| 720762019 | 2-2019-001585 | Dir. Derechos y Diseño de Políticas | - | - |

Se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a sesenta y nueve (69) peticiones de Solicitud de Acceso a la Información por medio del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha. Al finalizar el trimestre, la entidad mantiene doce (12) peticiones pendientes de respuesta, las cuales fueron registradas en el mes de marzo 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.

12. Servicios con mayores Quejas y Reclamos

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 “*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 en el primer semestre del año 2019.

| Subtema | Enero | Febrero | Marzo | Total | Porcentaje |
|--|----------|-----------|-----------|-----------|---------------|
| Cursos Brindados en Casas de Igualdad | 0 | 3 | 4 | 7 | 25,9% |
| Traslado a Entidades | 2 | 1 | 2 | 5 | 18,5% |
| Atención en Violencias y Casas Refugio | 0 | 4 | 1 | 5 | 18,5% |
| Atención Psicológica y/o Jurídica, Litigio y Justicia Integral | 2 | 1 | 1 | 4 | 14,8% |
| Información Básica de la Entidad y Puntos de Atención | 2 | 1 | 1 | 4 | 14,8% |
| Administración Talento Humano o Contratación | 0 | 1 | 1 | 2 | 7,4% |
| Total de Quejas y Reclamos | 6 | 11 | 10 | 27 | 100,0% |

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
Código Postal 111071
PBX 3169001
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

En el primer trimestre del año 2019, el servicio que presentó un mayor número de Quejas y Reclamos fue el de cursos brindados en Casas de Igualdad, con siete (7) peticiones que corresponde al 25,9% del total de Quejas y Reclamos registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, seguido del servicio de atención en violencias y Casas Refugio, con cinco (5) peticiones, y atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral, con cuatro (4) peticiones. No se tienen en cuenta las peticiones de Traslado a Entidades ya que no eran de competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer.

13. Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 *“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, de acuerdo al último Informe de Medición de Satisfacción de Usuarias y Partes Interesadas.

- Continuidad a los cursos para que estos sean más avanzados.
- Hacer más divulgación de los servicios.
- Que también haya representación legal para las usuarias.
- Considerar atención prioritaria para las personas que se encuentran en situación de desespero.
- Hacer actividades de capacitación para hombres también.
- Mejorar las instalaciones
- Sala de sistemas más grande y otros computadores.
- Más cursos de emprendimiento y fortalecimiento de conocimiento en marketing.
- Brindar ayuda a venezolanos.
- Brindar oportunidades de empleabilidad.

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
Código Postal 111071
PBX 3169001
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

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 para el primer trimestre del año 2019.

1. Participación en Ferias de servicios SuperCADE Móvil

La Secretaría Distrital de la Mujer atiende a las inquietudes de la ciudadanía, relativas a los servicios e información general en el marco de las acciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. quien a través de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, de manera conjunta da cumplimiento al decreto 494 del 2010, mediante el SuperCADE MÓVIL - FDSC en las diferentes Localidades de Bogotá con el objeto de acercar la administración a la ciudadanía y reunir a entidades distritales, nacionales y privadas para ofrecer sus trámites y servicios.

La Subsecretaria de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía, con el acompañamiento de la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación y el área de Comunicaciones, participó en el primer trimestre del año 2019 en una (1) Feria de Servicio SuperCADE Móvil, desarrollada en la localidad de Bosa, Parque Metropolitano El Recreo, el viernes 29 de marzo de 2019.

| N° | Fechas | Dirección | Lugar |
|----|---------------------|---|--------------------------------|
| 1 | Marzo viernes 29 | Carrera 100 # 69A Sur - 22, localidad de Bosa | Parque Metropolitano El Recreo |

2. Participación en Nodos de la Red Distrital de Quejas y Reclamos – Veeduría Distrital

En aplicación a lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010, la Secretaría Distrital de la Mujer a través de la Subsecretaria de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía hace parte de los siguientes nodos creados por la Veeduría Distrital:

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
Código Postal 111071
PBX 3169001
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

- Nodo Sectorial Mujeres
- Nodo Intersectorial de Comunicaciones y Lenguaje Claro
- Nodo Intersectorial de Formación y Capacitación
- Nodo Intersectorial de PQRS y Ciudadanía

La Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía, participó en el primer trimestre del año 2019 en dos (2) reuniones programadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos -Veeduría Distrital para el desarrollo de los Nodos.

| N° | Fechas | Sede | Nodo |
|----|--------------------|---|---|
| 1 | Marzo jueves 7 | Casa Ciudadana de Control Social Veeduría Distrital | Reunión inicial del Nodo Intersectorial de PQRS y Ciudadanía. |
| 2 | Marzo jueves 14 | Sede Central de la Veeduría Distrital | Reunión inicial del Nodo Sectorial Mujeres. |

3. Sensibilizaciones a servidoras/es en temas de Atención a la Ciudadanía y/o PQRS

La Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía desarrolló 12 sensibilizaciones sobre el derecho de petición en el primer trimestre del año 2019, en las cuales se presentaron los siguientes temas: qué es el derecho de petición; los términos para resolver las peticiones; las características de las respuestas y las sanciones por falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver. Las sensibilizaciones se llevaron a cabo entre el 11 y 20 de marzo de 2019, en la Sede Central de la Secretaría Distrital de la Mujer y se sensibilizaron a 60 funcionarias y funcionarios de las diferentes dependencias.

| N° | Fechas | Dependencia |
|----|--------------|---|
| 1 | Marzo | lunes 11 |
| 2 | | Despacho de la Secretaría Distrital de la Mujer |
| 3 | | Oficina Asesora Jurídica |
| 4 | | miércoles 13 |
| 5 | | Despacho - Comunicaciones |
| 6 | | Subsecretaría de Políticas de Igualdad |
| 7 | | jueves 14 |
| 8 | | Dirección de Derechos y Diseño de Políticas |
| 9 | | Dirección de Gestión de Conocimiento |
| 10 | | viernes 15 |
| 11 | | Dirección de Enfoque Diferencial |
| 12 | | Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades |
| | lunes 18 | Dirección de Territorialización de Derechos y Participación |
| | martes 19 | Subsecretaría de Gestión Corporativa |
| | miércoles 20 | Dirección de Contratación |
| | | Oficina de Control Interno |

De acuerdo con su compromiso de mejorar continuamente el servicio a la ciudadanía y de implementar la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer, la Subsecretaria de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía continuará sensibilizando a las funcionarias y funcionarios de las diferentes dependencias de las Secretarías en temas de Atención a la Ciudadanía y gestión de PQRS.

4. Actualización de la información publicada de Atención a la Ciudadanía

Carta del Trato digno a la Ciudadanía 2019

Conforme a la guía de diseño para carta del trato digno del departamento administrativo de la función pública y el manual de imagen del distrito, la Subsecretaria de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía actualizó la Carta del Trato digno a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer para la vigencia 2019, la cual fue aprobada y publicada en la página web de la Secretaría Distrital de la Mujer y en la cartelera de la sede central. Se puede consultar en el siguiente enlace:

<http://www.sdmujer.gov.co/puntos-de-atencion/derechos-y-deberes-de-la-ciudadania>

Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá

La Subsecretaría de Gestión Corporativa - 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 aplicativo virtual de la guía de trámites y servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Dicha labor, se ha adelantado mensualmente, garantizando información clara y veraz al ciudadano. Se puede consultar en el siguiente enlace:

http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/secretaria_distrital_de_la_mujer

Informes de PQRS

La Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía elabora mensualmente informes de seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ciudadanas tramitadas por la Secretaría Distrital de la Mujer. Los informes publicados en el primer trimestre del año 2019 corresponden a la información de los meses de diciembre de 2018 y enero y febrero de 2019, los cuales fueron enviados al Despacho y publicados en la página web de la Secretaría Distrital de la Mujer. Se pueden consultar en el siguiente enlace:

<http://www.sdmujer.gov.co/puntos-de-atencion/informe-de-atencion-a-la-ciudadania>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

CONCLUSIONES

- El presente informe consolida la información sobre el seguimiento a la atención de las PQRS por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer en el periodo establecido, enmarcando su gestión dentro de los objetivos estratégicos de la Entidad, con el compromiso de garantizar una atención oportuna, cálida, amable, respetuosa, digna, humana, efectiva y confiable a la ciudadanía.
- Se están realizando sensibilizaciones en las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de la Mujer para dar cumplimiento a los términos de respuesta a los PQRS establecidos por la ley y así lograr una mejora en el servicio. La entidad trabaja en una difusión constante y permanente de los temas de atención y de gestión de PQRS.
- Conforme al objetivo de fortalecer los diferentes canales de atención que tiene la Secretaría Distrital de la Mujer a disposición de la ciudadanía, la Subsecretaría de Gestión Corporativa está trabajando en el diseño de una estrategia de articulación del proceso de Atención a la Ciudadanía con las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres – CIOM Bogotá.
- La Secretaría Distrital de la Mujer tiene concentrado el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha en la Subsecretaría de Gestión Corporativa, equipo de Atención a la Ciudadanía, quien asigna las peticiones internamente a las dependencias competentes y realiza el respectivo seguimiento para que se formulen y emitan las respuestas, por lo cual, la Subsecretaría de Gestión Corporativa establecerá una estrategia de implementación del Sistema en todas las dependencias para su completa funcionalidad y apropiación por parte de la Entidad.

Proyectó: Boris Leandro Barbosa Tarazona Profesional Contratista. S.G.C.
Revisó y Aprobó: Sandra Liliana Royo Blanco Subsecretaria de Gestión Corporativa.

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
Código Postal 111071
PBX 3169001
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER