



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Informe de Gestión de PQRS Tercer Trimestre - 2019

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., octubre de 2019



Informe de Gestión de PQRS
Tercer Trimestre - 2019
octubre 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



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	10
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 ...	17
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.....	19
CONCLUSIONES.....	20



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 tercer 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 tercer 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 Secretaria Distrital de la Mujer para el mismo periodo.



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 tercer trimestre del año 2019.

Mes	Peticiones	Porcentaje
Julio	115	37%
Agosto	92	30%
Septiembre	103	33%
Total	310	100%

En el tercer trimestre del año 2019 se recibieron un total de trescientos diez (310) 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.

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



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

Punto de atención	Mes	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	Julio	18	8	26	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información sobre orientación socio-jurídica. • Solicitud de información sobre los servicios generales que presta la entidad.
	Agosto	19	2	21	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información sobre orientación socio-jurídica. • Solicitud de información sobre orientación psicosocial.
	Septiembre	17	0	17	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información sobre orientación socio-jurídica. • Solicitud de información sobre orientación psicosocial. • Solicita información de los programas para las mujeres que ejercen actividades sexuales pagadas.
Total		54	10	64	

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	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
E-mail	70	56	54	180	58,1%
Buzón	36	13	19	68	21,9%
Web	8	13	22	43	13,9%
Escrito	1	7	7	15	4,8%
Presencial	-	2	1	3	1,0%
Teléfono	-	1	-	1	0,3%
Total	115	92	103	310	100%

Del total de trescientos diez (310) peticiones recibidas en el tercer trimestre del año 2019, ciento ochenta (180) ingresaron por el correo electrónico siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 58,1% del total de peticiones registradas

en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, seguido por el buzón y el canal web, con una participación representada en el 21,9% y 13,9% respectivamente.

4. Tipo de Peticiones

Tipología	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	30	27	43	100	32,3%
Solicitud de Copia	23	31	22	76	24,5%
Solicitud de Acceso a la Información	26	18	14	58	18,7%
Reclamo	10	6	7	23	7,4%
Felicitación	12	2	4	18	5,8%
Sugerencia	8	2	6	16	5,2%
Queja	5	4	6	15	4,8%
Derecho de Petición de Interés General	1	1	-	2	0,6%
Denuncia por Actos de Corrupción	-	1	-	1	0,3%
Consulta	-	-	1	1	0,3%
Total	115	92	103	310	100%

Del total de trescientas diez (310) peticiones recibidas en el tercer trimestre del año 2019, cien (100) peticiones corresponden a la tipología de Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 32,3% 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 Copia con setenta y seis (76) requerimientos, representando el 24,5% del total de peticiones, seguido por la Solicitud de Acceso a la Información con cincuenta y ocho (58) requerimientos, los cuales representan el 18,7%.

5. Peticiones por Subtemas

Subtema	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
Información básica de la entidad y puntos de atención	105	19	10	134	31,0%
Atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral	23	28	48	99	22,9%
Cursos brindados en Casas de Igualdad	32	30	25	87	20,1%
Administración talento humano o contratación	11	10	10	31	7,2%
Datos estadísticos, poblacional, diversidad, territorialidad y derechos	6	5	12	23	5,3%
Total 5 Subtemas	177	92	105	374	86,6%
Otros Subtemas	20	18	20	58	13,4%
Total	197	110	125	432	100,0%

El subtema más representativo fue el de Información Básica de la Entidad y Puntos de Atención, con ciento treinta y cuatro (134) peticiones que corresponde al 31,0% del total de peticiones solucionadas por la Secretaría Distrital de la Mujer en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, seguido del subtema Atención Psicológica y/o Jurídica, Litigio y Justicia Integral, con noventa y nueve (99) peticiones que corresponde al 22,9% 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	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
Secretaria de Integración Social	2	2	2	6	17%
Entidad Nacional	2	2	1	5	14%
Secretaria de Seguridad	-	-	4	4	11%
Secretaría de Desarrollo Económico	2	1	1	4	11%
Secretaria de Salud	-	1	2	3	8%
Secretaría de Educación	1	-	2	3	8%
Secretaria Movilidad	-	-	3	3	8%
Policía Metropolitana	-	1	1	2	6%
IPES	2	-	-	2	6%
Secretaria de Gobierno	1	-	-	1	3%
Secretaria General	-	1	-	1	3%
Secretaria de Planeación	1	-	-	1	3%
IDEP - investigación educativa y pedagogía	-	-	1	1	3%
Total de Traslados	11	8	17	36	100%

Durante el tercer trimestre del año 2019, se realizaron un total de treinta y seis (36) 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 informando que a la entidad competente ya le fue asignada.

7. Seguimiento

Durante el tercer trimestre de 2019, se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias de la Secretaria Distrital de la Mujer, dentro de los términos estipulados por la ley, a cuatrocientas treinta y dos (432) peticiones recibidas a través de los distintos canales de

atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer y por traslado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha. Al finalizar el trimestre, las peticiones que la entidad mantiene pendientes de respuesta, las cuales están en proceso de trámite, se encuentran dentro de los tiempos de gestión para su trámite conforme a los términos estipulados por la ley.

Periodo	Peticiones cerradas	Porcentaje
Julio	197	46%
Agosto	110	25%
Septiembre	125	29%
Total	432	100%

8. Tiempo Promedio de Respuesta

Tipología	Términos Legales Ley 1755 Art. 14	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio
Consulta	30	-	-	-	-
Derecho de Petición de Interés General	15	11	6,5	10	9,2
Derecho de Petición de Interés Particular	15	2,8	9	8,5	6,8
Felicitación	15	14	14,7	6,4	11,7
Queja	15	3	13,6	8,5	8,4
Reclamo	15	11,8	10,9	4	8,9
Solicitud de Acceso a la Información	10	7,7	8	7,5	7,7
Solicitud de Copia	10	7,4	8	6,8	7,4
Sugerencia	15	12	13,8	12	12,6
Denuncia por Actos de Corrupción	15	-	-	-	-
Promedio Total		8,72	10,56	7,96	9,1

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas en el tercer trimestre del año 2019 ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue de nueve (9) días y 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 respondió el mayor número de requerimientos en el tercer trimestre del año 2019 es la Dirección de Territorialización de Derechos, que representan el 31,3% del total de las peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, seguida de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, 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, que representan el 30,6% del total de las peticiones registradas en el Sistema, y la Dirección de Eliminación de Violencias, que representan el 9,0% del total de las peticiones registradas.

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	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
Dirección de Territorialización de Derechos	32	46	57	135	31,3%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	105	17	10	132	30,6%
Dirección de Eliminación de las Violencias	19	9	11	39	9,0%
Dirección de Derechos y Diseño de Política	9	5	9	23	5,3%
Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	12	3	7	22	5,1%
Dirección de Gestión del Conocimiento	5	6	5	16	3,7%
Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	3	5	5	13	3,0%
Subsecretaría de Políticas de Igualdad	3	3	5	11	2,5%
Dirección de Talento Humano	1	4	5	10	2,3%
Dirección de Enfoque Diferencial	1	4	4	9	2,1%
Comunicaciones	3	-	5	8	1,9%
Oficina Asesora de Planeación	2	3	-	5	1,2%
Dirección de Contratación	-	4	1	5	1,2%
Control Disciplinario	-	1	1	2	0,5%
Oficina Asesora Jurídica	1	-	-	1	0,2%
Despacho	1	-	-	1	0,2%
Total	197	110	125	432	100,0%

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
1565122019	2-2019-003347	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2019-003624	Cumple
1605012019	2-2019-003449	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-003602	Cumple
1685192019	2-2019-003637	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-003801	Cumple
1683422019	2-2019-003601	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-003910	Cumple
1732072019	2-2019-003786	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2019-003963	Cumple
1901002019	2-2019-004134	Dirección de Contratación	1-2019-004255	Cumple
1991982019	2-2019-004330	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2019-004605	Cumple
2178132019	2-2019-004731	Comunicaciones	1-2019-004887	Cumple
2305822019	2-2019-004997	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-004959	Cumple
1565122019	2-2019-003347	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2019-003624	Cumple

Denuncias por Actos de Corrupción

En el tercer trimestre del año 2019 se registró una (1) petición con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha:

- En el mes de agosto de 2019 la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía registró una (1) petición con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, la cual fue remitida por medio de un correo electrónico, y se determinó que esta petición no era competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer, por lo cual se trasladó a la entidad competente.

A continuación, se relaciona la petición y su respectivo trámite:

Radicado SDQS	Fecha de Radicado	Dependencia	Trámite
1944762019	14/08/2019	Sub. Gestión Corporativa	Se trasladó el día 14 de agosto de 2019 a la Policía Metropolitana de Bogotá debido a que, luego del análisis por parte de la entidad, se determinó que no era competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer 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) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.”, se relaciona el registro de las Solicitudes de Acceso a la Información que recibió la Entidad durante el tercer trimestre del año 2019.

Radicado SDQS	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Días de Gestión
1397442019	2-2019-003368	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-003464	5
1461122019	2-2019-003103	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2019-003409	9
1508642019	2-2019-003201	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-003344	7
1513112019	2-2019-003210	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-003347	7
1513402019	2-2019-003211	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-003341	7
1540622019	2-2019-003271	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-003434	6
1540942019	2-2019-003274	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-003435	6
1541322019	2-2019-003277	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-003436	9
1542092019	2-2019-003282	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-003437	6
1547632019	2-2019-003293	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-003425	5
1555612019	2-2019-003386	Oficina Asesora de Planeación	1-2019-003430	8
1578652019	2-2019-003387	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-003605	9
1586172019	2-2019-003400	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2019-003686	10
1597912019	2-2019-003425	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-003616	9
1623962019	2-2019-003481	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-003619	9
1625152019	2-2019-003485	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-003762	9
1626292019	2-2019-003487	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-003620	6
1627772019	2-2019-003490	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-003742	9
1639002019	2-2019-003526	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-003618	9
1642712019	2-2019-003537	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-003617	8
1683422019	2-2019-003601	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-003910	9
1685192019	2-2019-003637	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-003801	9
1688512019	2-2019-003644	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-003696	5
1689762019	Cierre por no competencia	Subsecretaría de Gestión Corporativa	Cierre por no competencia	1
1691102019	2-2019-003668	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-003800	9
1691132019	Duplicada	Subsecretaría de Gestión Corporativa	Duplicada	1
1703342019	2-2019-003699	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-003916	9
1708832019	2-2019-003735	Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1-2019-003893	9
1709492019	2-2019-003717	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-003816	8

1742302019	2-2019-003799	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-003926	9
1747262019	2-2019-003806	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2019-003857	5
1747582019	Traslado	Subsecretaria de Gestión Corporativa	Traslado	1
1747872019	2-2019-003896	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2019-003971	9
1748142019	2-2019-003812	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2019-003957	9
1748832019	2-2019-003897	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-004044	10
1749762019	2-2019-003918	Dirección de Contratación	1-2019-004235	11
1775362019	2-2019-003869	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-003927	8
1794342019	2-2019-003911	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2019-003965	5
1818312019	2-2019-003974	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-004200	10
1820062019	2-2019-004041	Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	1-2019-004195	7
1820522019	2-2019-003981	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-003997	6
1820542019	Duplicada	Subsecretaria de Gestión Corporativa	Duplicada	1
1821262019	2-2019-003982	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2019-004345	9
1843982019	2-2019-004020	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2019-004134	5
1869842019	2-2019-004067	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-004300	8
1885982019	Cierre por competencia	Subsecretaria de Gestión Corporativa	Cierre por competencia	1
1963262019	2-2019-004264	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-004495	9
2015132019	2-2019-004464	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2019-004694	9
2020612019	2-2019-004389	Subsecretaria de Gestión Corporativa	1-2019-004479	7
2020692019	2-2019-004390	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-004627	9
2020772019	2-2019-004391	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2019-004722	12
2020842019	2-2019-004392	Subsecretaria de Gestión Corporativa	1-2019-004466	4
2021212019	2-2019-004395	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-004604	9
2025782019	2-2019-004420	Comunicaciones	1-2019-004655	9
2042472019	2-2019-004452	Comunicaciones	1-2019-004686	8
2042522019	Duplicada	Subsecretaria de Gestión Corporativa	Duplicada	1
2065642019	2-2019-004481	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-004715	9
2078332019	2-2019-004509	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2019-004570	3
2079822019	2-2019-004507	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-004745	9
2081652019	2-2019-004512	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-004710	8
2090152019	2-2019-004529	Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	1-2019-004760	8
2091512019	2-2019-004533	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2019-004633	5
2107062019	2-2019-004508	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-004733	7
2111262019	Aclaración	Subsecretaria de Gestión Corporativa	Aclaración	1

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

2139832019	2-2019-004647	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2019-004788	7
2144842019	2-2019-004669	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2019-004811	8
2188382019	2-2019-004757	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2019-004860	9
2205732019	2-2019-004794	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-004929	9
2211212019	2-2019-004865	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-004942	8
2218062019	2-2019-004823	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2019-04979	11
2224022019	2-2019-004835	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2019-004875	5
2253162019	2-2019-004900	Comunicaciones	1-2019-004889	3
2301142019	Traslado	Subsecretaría de Gestión Corporativa	Traslado	4
2323022019	2-2019-005045	Subsecretaría de Gestión Corporativa	-	-
2337742019	Cierre por competencia	Subsecretaría de Gestión Corporativa	Cierre por competencia	1
2364942019	2-2019-005131	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	-	-
2371262019	2-2019-005143	Dirección de Eliminación de las Violencias	-	-
2372202019	2-2019-005146	Dirección de Talento Humano	-	-
2376542019	2-2019-005176	Dirección de Gestión del Conocimiento	-	-
2376942019	2-2019-005178	Dirección de Derechos y Diseño de Política	-	-

Se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a sesenta y seis (76) 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 seis (6) peticiones pendientes de respuesta, las cuales fueron registradas en el mes de septiembre 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

Subtema	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
Cursos Brindados en Casas de Igualdad	9	5	5	19	50,0%
Traslados a Entidades Distritales	1	2	4	7	18,4%
Atención en Violencias y Casas Refugio	2	1	1	4	10,5%
Información Básica de la Entidad y Puntos de Atención	2	1	-	3	7,9%
Administración Talento Humano o Contratación	-	1	2	3	7,9%
Atención Psicológica y/o Jurídica, Litigio y Justicia Integral	1	-	1	2	5,3%
Total de Quejas y Reclamos	15	10	13	38	100,0%

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 tercer semestre del año 2019.

En el tercer 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 diecinueve (19) peticiones que corresponde al 50,0% del total de Quejas y Reclamos registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, seguido de los traslados hecho a las Entidades Distritales, con siete (7) y el servicio de Atención en Violencias y Casas Refugio, con cuatro (4) peticiones.

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.

- Hacer más divulgación de los servicios, para conocer un poco más porque antes no nos imaginábamos que podía existir un lugar así, donde nos ayudaran y favorecieron tanto.
- Espacio muy reducido para las actividades, se solicita ampliar y mejorar las instalaciones de la CIOM.
- Amplitud en los horarios de atención ya que no es posible asistir en horarios laborales y los sábados no prestan todos los servicios.
- Mayor número de profesionales en el territorio y la agenda para los servicios esta para muy lejos.
- Las profesionales en Psicología se encuentren por un periodo largo en las localidades.
- Más visitas a la vereda.
- Más cursos de informática básica para personas mayores.
- Continuar con las capacitaciones de los derechos de las mujeres.
- Crear página de internet para solicitar citaciones y que este la programación de procesos de fortalecimiento en internet a la mano de las usuarias.
- Que sigan ofreciendo nuevos programas.
- Mejor comunicación entre la Alcaldía y la Casa de Justicia.



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 tercer 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 Subsecretaría 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 tercer trimestre de la vigencia 2019 en cuatro (4) Ferias de Servicio, de las cuales, dos (2) fueron organizadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. como SuperCADE Móvil, en las localidades de Chapinero y Teusaquillo, y dos (2) fueron organizadas por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (Feria Sector Seguridad) y la Secretaría Distrital de Gobierno (Feria Plaza de las Flores).

N°	Fechas	Dirección	Lugar	
1	Julio	viernes 12	Carrera 13 # 63 - 2, localidad de Chapinero	Parque Lourdes
2		viernes 26	Calle 50 con Carrera 21, localidad de Teusaquillo	Parque Distrital Alfonso López
3	Agosto	miércoles 28	Carrera 13 # 63 - 2, localidad de Chapinero	Parque Lourdes
4	Septiembre	miércoles 11	Diagonal 38 sur, entre la transversal 80G y 81, localidad de Kennedy	Plaza de las Flores

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



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:

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

La Subsecretaria de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía, participó en el tercer trimestre del año 2019 en siete (7) reuniones programadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos -Veeduría Distrital para el desarrollo de los Nodos y otras actividades de la Red.

N°	Fechas		Sede	Nodo
1	Julio	miércoles 3	Casa Ciudadana de Control Social Veeduría Distrital	Reunión del Nodo Intersectorial de Comunicaciones y Lenguaje Claro
2		miércoles 17	Casa Ciudadana de Control Social Veeduría Distrital	Reunión del Nodo Intersectorial de Formación y Capacitación
3	Agosto	martes 13	Casa Ciudadana de Control Social Veeduría Distrital	Reunión del Nodo Intersectorial de Comunicaciones y Lenguaje Claro
4		miércoles 14	Casa Ciudadana de Control Social Veeduría Distrital	Reunión del Nodo Intersectorial de Formación y Capacitación
5	Septiembre	jueves 5	De manera virtual (por Hangouts del chat de Gmail)	Segunda reunión del Nodo Sectorial Mujeres
6		martes 10	Casa Ciudadana de Control Social Veeduría Distrital	Reunión del Nodo Intersectorial de Comunicaciones y Lenguaje Claro
7		martes 24	Veeduría Distrital (Sede Central)	Reunión del Nodo Intersectorial de Formación y Capacitación

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 las siguientes sensibilizaciones en el tercer trimestre del 2019:

- Cuatro (4) sensibilizaciones, en la última semana del mes de julio, y diez (10) sensibilizaciones, en el mes agosto, a servidoras(es) y contratistas que prestan atención a la ciudadanía, sobre la Política Pública Distrital de Atención a la Ciudadanía y el Manual de Atención a la Ciudadanía, para la implementación de la Estrategia de

Articulación del Proceso de Atención a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer.

- Trece (13) sensibilizaciones, en la última semana del mes agosto, en el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha a las usuarias y usuarios del Sistema para la implementación de la Estrategia de Articulación del Proceso de Atención a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer.
- Una (1) sensibilización, el día jueves 8 de agosto de 2019, a la Dirección de Derechos y Diseño de Política en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC) y Gestión de PQRS, llevada a cabo en las instalaciones de la Secretaría Distrital de la Mujer.
- Una (1) sensibilización, el día 09 de septiembre de 2019, a la usuaria del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha de la Dirección de Derechos y Diseño de Políticas en el manejo del Sistema.

De acuerdo con su compromiso de mejorar continuamente el servicio a la ciudadanía y de desarrollar la Política de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaria 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 Secretaría en temas de Atención a la Ciudadanía y gestión de PQRS.

N	Fechas		Dependencia
1	Julio	martes 23 - viernes 26	Sensibilizaciones a servidoras(es) y contratistas que prestan atención a la ciudadanía, sobre la Política Pública Distrital de Atención a la Ciudadanía y el Manual de Atención a la Ciudadanía, para la implementación de la Estrategia de Articulación del Proceso de Atención a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer.
2	Agosto	jueves 1 - sábado 31	Sensibilización a la Dirección de Derechos y Diseño de Política en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC) y Gestión de PQRS, llevada a cabo en las instalaciones de la Secretaría Distrital de la Mujer.
3		jueves 8	
4		lunes 26 - viernes 30	
5	Septiembre	lunes 9	Sensibilización a la usuaria del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha de la Dirección de Derechos y Diseño de Políticas en el manejo del Sistema.

Campaña de Comunicación para el Fortalecimiento del Servicio a la Ciudadanía

Se está desarrollando 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 Distrital de la Mujer en temas de atención a la ciudadanía, mediante la difusión de piezas comunicacionales, para el mejoramiento del servicio a la ciudadanía en la Secretaría. De acuerdo al Plan de Acción de la campaña, se han divulgado seis (6) temas en el tercer trimestre del 2019:

N°	Tema	Medio	Fecha
5	Líneas Estratégicas de la Política - Primera línea	Intranet de la Entidad, Correo Boletina Informativa y Fondos de Pantalla	Semana 28 (8 al 12 de julio)
6	Líneas Estratégicas de la Política - Segunda línea		Semana 30 (22 al 26 de julio)
7	Líneas Estratégicas de la Política - Tercer línea		Semana 32 (5 al 9 de agosto)
8	Líneas Estratégicas de la Política - Cuarta línea		Semana 34 (20 al 23 de agosto)
9	Líneas Transversales de la Política		Semana 36 (2 al 6 de septiembre)
10	Características del Servicio a la Ciudadanía		Semana 38 (16 al 21 de septiembre)

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

Procedimiento de gestión de peticiones ciudadanas y formato de presentación de peticiones

La Subsecretaria de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía, en el tercer trimestre de 2019, realizó la actualización del procedimiento AC-PR-2 - Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía, en su versión 5, y el formato AC-FO-1 - Presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, en su versión 4, los cuales fueron aprobados y publicados en el Sistema Integrado de Gestión de la SDMujer - Lucha.

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 tercer

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





trimestre del año 2019 corresponden a la información de los meses de junio, julio y agosto 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/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

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 realizan sensibilizaciones en las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de la Mujer para dar cumplimiento a los términos de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía establecidos por la ley y así lograr una mejora en el servicio. La Secretaría 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 diseñó e implementó una estrategia de articulación del proceso de Atención a la Ciudadanía con las demás Dependencias de la Secretaría, en la cual se desarrollaron sensibilizaciones sobre la Política Pública Distrital de Atención a la Ciudadanía y el Manual de Atención a la Ciudadanía.
- La Secretaría Distrital de la Mujer, mediante la Subsecretaría de Gestión Corporativa, estableció y desarrolló una estrategia de implementación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha 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:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

