



# Informe de Gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía Primer Trimestre 2020

---

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., abril de 2020

**Informe de Gestión de PQRS y de  
Atención a la Ciudadanía  
Primer Trimestre - 2020**  
Abril de 2020 - Bogotá D.C., Colombia

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

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

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

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

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

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

**Dependencia:** Subsecretaría de Gestión Corporativa

**Subsecretaria de Gestión Corporativa:** Dalia Inés Olarte Martínez

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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

[www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)



## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS .....	5
1. Total de Peticiones Recibidas .....	5
2. Peticiones Verbales .....	5
3. Canales de Atención.....	6
4. Tipo de Peticiones .....	6
5. Peticiones por Subtemas.....	7
6. Traslados por Competencia.....	8
7. Peticiones Cerradas del Período.....	8
8. Tiempo Promedio de Respuesta.....	9
9. Requerimientos por Dependencia .....	9
10. Respuestas de Fondo .....	10
11. Denuncias por Actos de Corrupción.....	12
12. Solicitudes de Acceso a Información Pública .....	13
13. Servicios con mayores Quejas y Reclamos .....	15
14. Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía .....	16
IMPLEMENTACIÓN DE LA PPDSC .....	18
1. Actualización de la información de Atención a la Ciudadanía .....	18
2. Participación en Ferias de Servicios.....	19
3. Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía.....	19
4. Participación en las actividades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.....	20
5. Elaboración de informes de Atención a la Ciudadanía .....	21
6. Actualización de los documentos asociados al Proceso.....	21
CONCLUSIONES.....	22

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

[www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)



## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del literal n) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013<sup>1</sup>, que dispone: *“Vigilar que el servicio de atención de quejas y reclamos que los ciudadanos formulen se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la Secretaria (o) el respectivo informe”*. Así como, del artículo 54 de la Ley 190 de 1995<sup>2</sup>, 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 1995<sup>3</sup> 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 2015<sup>4</sup>, 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 primer trimestre del año 2020, 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 primer trimestre de la vigencia 2020. 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.

---

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

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

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

<sup>4</sup> 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](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto: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 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 primer trimestre del año 2020.

Mes	Peticiones	Porcentaje
enero	61	6%
febrero	177	18%
marzo	735	76%
<b>Total</b>	<b>973</b>	<b>100%</b>

En el primer trimestre del año 2020 se recibieron un total de 973 peticiones a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, y fueron registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

### 2. Peticiones Verbales

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

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

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76  
 Torre 1 (Aire) Piso 9  
 PBX: 3169001  
[www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
 Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)

A continuación, se relacionan las peticiones verbales que recibió la Entidad durante el primer trimestre del año 2020:

Punto de atención	Mes	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	enero	29	2	31	• Solicitud de información sobre orientación socio-jurídica y psicosocial.
	febrero	39	10	49	• Solicitud de información sobre orientación socio-jurídica y psicosocial.
	marzo	25	15	40	• Solicitud de orientación legal por violencia sexual. • Solicitud de información sobre ayudas económicas que ofrece el gobierno.
<b>Total</b>		<b>93</b>	<b>27</b>	<b>120</b>	

### 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	45	131	696	872	89,6%
Web	5	22	28	55	5,7%
Buzón	9	22	10	41	4,2%
Presencial	2	2	0	4	0,4%
APP-aplicación móvil	0	0	1	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>177</b>	<b>735</b>	<b>973</b>	<b>100%</b>

Del total de 973 peticiones recibidas en el primer trimestre del año 2020, 872 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 89,6% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal web y buzón, con una participación representada en el 5,7% y 4,2% cada uno.

### 4. Tipo de Peticiones

Del total de 973 peticiones recibidas en el primer trimestre del año 2020, 748 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 76,9% 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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

[www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)



ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida por la Solicitud de Copia, la cual representa el 10,1% , del total de peticiones registradas en el Sistema, y la Solicitud de Acceso a la Información, la cual representa el 9,2% , del total de peticiones.

Tipología	enero	febrero	marzo	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	15	57	676	748	76,9%
Solicitud de Copia	27	56	15	98	10,1%
Solicitud de Acceso a la Información	15	52	23	90	9,2%
Queja	0	4	4	8	0,8%
Derecho de Petición de Interés General	0	4	3	7	0,7%
Felicitación	3	1	3	7	0,7%
Reclamo	1	1	3	5	0,5%
Sugerencia	0	2	3	5	0,5%
Consulta	0	0	4	4	0,4%
Denuncia por Actos de Corrupción	0	0	1	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>177</b>	<b>735</b>	<b>973</b>	<b>100%</b>

## 5. Peticiones por Subtemas

Del total de 487 peticiones solucionadas por la Secretaría Distrital de la Mujer en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha en el primer trimestre del año 2020, el subtema más representativo fue el de Atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia integral con 132 peticiones, las cuales corresponden al 27% de las peticiones solucionadas, esto debido a la misionalidad de la Entidad y la alta demanda por parte de las mujeres con relación a la garantía de sus derechos y lo relacionado con justicia de género, seguido por el subtema datos estadísticos poblacional diversidad territorialidad y derechos, las cuales corresponden al 25% de las peticiones solucionadas.

Subtema	enero	febrero	marzo	Total	Porcentaje
Atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia integral	24	67	41	132	27%
Datos estadísticos poblacional diversidad territorialidad y derechos	4	8	109	121	25%
Cursos brindados en Casas de Igualdad	9	33	36	78	16%
Información básica de la entidad y puntos de atención	13	8	26	47	10%
Información estadística de la entidad	5	6	32	43	9%
Total 5 Subtemas	55	122	244	421	86%
Otros Subtemas	11	30	25	66	14%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>152</b>	<b>269</b>	<b>487</b>	<b>100%</b>

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76  
 Torre 1 (Aire) Piso 9  
 PBX: 3169001  
[www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
 Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)

## 6. Traslados por Competencia

Durante el primer trimestre del año 2020, se realizaron un total de 90 traslados por no competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer. Se identificó en algunas peticiones que, a pesar de tener una mujer involucrada, esta requería un servicio ajeno a la misionalidad de la entidad; por tal razón no era competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer. Además, en aquellos casos en los cuales se evidencia que la competencia es de otra entidad a nivel distrital y se verifica que ya ha sido asignada por competencia en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, se procede a dar cierre al radicado informando que a la entidad competente ya le fue asignada la petición.

Entidad	enero	febrero	marzo	Total	Porcentaje
Secretaría Distrital de Integración Social	2	1	23	26	29%
Secretaría de Gobierno	0	2	9	11	12%
Policía Metropolitana de Bogotá	0	5	5	10	11%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	0	2	6	8	9%
Secretaría Distrital de Salud	0	2	5	7	8%
Secretaría Jurídica Distrital	0	3	2	5	6%
Secretaría Distrital de Planeación	0	0	5	5	6%
Secretaría Distrital de Educación	0	3	1	4	4%
Entidad Nacional	1	1	1	3	3%
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	0	0	3	3	3%
Instituto para la Economía Social - IPES	0	0	2	2	2%
Secretaría Distrital de Seguridad	0	1	0	1	1%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	0	0	1	1	1%
Personería de Bogotá	0	1	0	1	1%
Secretaría Distrital de Movilidad	0	0	1	1	1%
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	0	0	1	1	1%
Secretaría Distrital de Ambiente	0	0	1	1	1%
<b>Total de Traslados</b>	<b>3</b>	<b>21</b>	<b>66</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

## 7. Peticiones Cerradas del Período

Período	Peticiones cerradas	Porcentaje
enero	66	14%
febrero	152	31%
marzo	269	55%
<b>Total</b>	<b>487</b>	<b>100%</b>

Durante el primer trimestre del año 2020, se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de la Mujer, dentro de los términos establecidos por

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

[www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)





la Ley 1755 de 2015, a 487 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.

## 8. Tiempo Promedio de Respuesta

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer en el primer trimestre del año 2020, fue de 8 días y 10 horas. Adicionalmente, se observa que, todos los tiempos promedio de respuesta se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos definidos por Ley.

Tipología	Términos Legales Art. 14, Ley 1755 de 2015	enero	febrero	marzo	Promedio
Consulta	30	-	-	-	-
Derecho de Petición de Interés General	15	3,5	7,0	9,3	6,6
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,7	8,2	10,6	9,5
Felicitación	15	11,5	4,0	11,0	8,8
Queja	15	11	-	12,75	11,9
Reclamo	15	11	-	11,4	11,2
Solicitud de Acceso a la Información	10	7,7	4,2	6,6	6,2
Solicitud de Copia	10	6,8	4,3	6,8	6,0
Sugerencia	15	-	14	8	11,0
Denuncia por Actos de Corrupción	15	-	-	-	-
<b>Promedio Total</b>		<b>8,7</b>	<b>7,0</b>	<b>9,6</b>	<b>8,4</b>

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 primer trimestre del año 2020 fue la Dirección de Territorialización de Derechos, con un total de 139 requerimientos, los cuales representan el 28,5% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por la Oficina Asesora Jurídica, con un total de 133 requerimientos, los cuales representan el 27,3% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema. La tercera dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Subsecretaría de Gestión Corporativa, con un total de 71 requerimientos, los cuales representan el 14,6% del total de las peticiones solucionadas.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

[www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico: [servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)



Dependencia	enero	febrero	marzo	Total	Porcentaje
Dirección de Territorialización de Derechos	24	57	58	139	28,5%
Oficina Asesora Jurídica	0	1	132	133	27,3%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	9	57	5	71	14,6%
Dirección de Eliminación de las Violencias	5	9	18	32	6,6%
Dirección de Derechos y Diseño de Política	4	10	6	20	4,1%
Dirección de Talento Humano	6	3	8	17	3,5%
Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	5	3	7	15	3,1%
Dirección de Enfoque Diferencial	5	1	5	11	2,3%
Dirección de Contratación	2	1	6	9	1,8%
Atención a la Ciudadanía	0	0	7	7	1,4%
Comunicación Estratégica	1	1	5	7	1,4%
Oficina Asesora de Planeación	2	4	1	7	1,4%
Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	0	3	4	7	1,4%
Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1	2	2	5	1,0%
Dirección de Gestión del Conocimiento	1	0	3	4	0,8%
Control Interno Disciplinario	1	0	1	2	0,4%
Oficina de Control Interno	0	0	1	1	0,2%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>152</b>	<b>269</b>	<b>487</b>	<b>100%</b>

Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, da respuesta a las peticiones en temas generales del funcionamiento de la entidad, solicita ampliación de información de peticiones y efectúa traslados o cierres por competencia de las peticiones radicadas que no corresponden a las funciones propias de la Secretaría.

## 10. Respuestas de Fondo

Se realizó una revisión aleatoria de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Secretaría, con el fin de verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía hayan sido atendidas de fondo, evidenciando de la muestra realizada que las siguientes peticiones fueron atendidas de fondo así:

Radicado SDQS	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Respuesta de Fondo
8122020	2-2020-000056	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-000161	Cumple
73732020	2-2020-000436	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-000809	Cumple
142242020	2-2020-000539	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-000783	Cumple

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76  
 Torre 1 (Aire) Piso 9  
 PBX: 3169001  
[www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
 Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)

151452020	2-2020-000566	Dirección de Talento Humano	1-2020-000903	Cumple
154292020	2-2020-000518	Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	1-2020-001008	Cumple
154612020	2-2020-000575	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-000834	Cumple
173322020	2-2020-000638	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-000889	Cumple
176482020	2-2020-000639	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-000853	Cumple
182162020	2-2020-000650	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-000979	Cumple
182952020	2-2020-000658	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-000927	Cumple
199092020	2-2020-000727	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-001007	Cumple
211162020	2-2020-000767	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-001016	Cumple
216382020	2-2020-000771	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001164	Cumple
219832020	2-2020-000786	Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	1-2020-001064	Cumple
219882020	2-2020-000787	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-001046	Cumple
228462020	2-2020-000967	Dirección de Contratación	1-2020-001201	Cumple
230222020	2-2020-000819	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001139	Cumple
236062020	2-2020-000829	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-001301	Cumple
236972020	2-2020-000833	Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	1-2020-001315	Cumple
241042020	2-2020-000850	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-001339	Cumple
241092020	2-2020-000851	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001184	Cumple
241102020	2-2020-000852	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-001349	Cumple
248182020	2-2020-001134	Dirección de Talento Humano	1-2020-001200	Cumple
251382020	2-2020-000878	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001169	Cumple
251412020	2-2020-000879	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001216	Cumple
268262020	2-2020-000917	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2020-001354	Cumple
268702020	2-2020-000922	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001181	Cumple
268982020	2-2020-000923	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001320	Cumple
269302020	2-2020-000926	Comunicación Estratégica	1-2020-001188	Cumple
269412020	2-2020-000948	Dirección de Territorialización de	1-2020-001326	Cumple

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

[www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)



		Derechos		
271362020	2-2020-000962	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001268	Cumple
278482020	2-2020-001255	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-001454	Cumple
281412020	2-2020-000953	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-001299	Cumple
281902020	2-2020-000955	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-001203	Cumple
282732020	2-2020-000970	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001267	Cumple
282992020	2-2020-000971	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-001300	Cumple
283122020	2-2020-000972	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001243	Cumple
283192020	2-2020-000973	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-001239	Cumple
284122020	2-2020-001126	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-001480	Cumple
285922020	2-2020-000996	Dirección de Talento Humano	1-2020-001451	Cumple
292332020	2-2020-000989	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001309	Cumple
292442020	2-2020-001000	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001405	Cumple
292662020	2-2020-000997	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-001385	Cumple
293442020	2-2020-001004	Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	1-2020-001180	Cumple
297272020	2-2020-001420	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2020-001636	Cumple
297902020	2-2020-001015	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001310	Cumple
297902020	2-2020-001015	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001310	Cumple
298052020	2-2020-001016	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-001304	Cumple
304092020	2-2020-001049	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001442	Cumple
307072020	2-2020-001048	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-001457	Cumple

## 11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el primer trimestre del año 2020 se registró 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.

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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

[www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)



Radicado SDQS	Fecha de Radicado	Dependencia	Trámite
555662020	20/03/2020	Sub. Gestión Corporativa	Se trasladó el día 20 de marzo de 2020 a la Secretaría Jurídica 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.

## 12. Solicitudes de Acceso a Información Pública

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015<sup>5</sup>, 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 primer trimestre del año 2020.

Radicado SDQS	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Días de Gestión
11182020	2-2020-000054	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-000248	10
21832020	2-2020-000085	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	1-2020-000210	3
23032020	2-2020-000094	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-000160	3
23742020	2-2020-000096	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-000224	9
32942020	2-2020-000124	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-000576	8
33312020	2-2020-000125	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-000615	9
33602020	2-2020-000126	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-000597	10
33822020	2-2020-000127	Dirección de Talento Humano	1-2020-000212	8
34092020	2-2020-000128	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-000223	8
48892020	2-2020-000222	Oficina Asesora de Planeación	1-2020-000656	14
56842020	2-2020-000292	Dirección de Talento Humano	1-2020-000725	10
127762020	-	Subsecretaría de Gestión Corporativa	-	2
141622020	2-2020-000537	Dirección de Talento Humano	1-2020-000957	10
141662020	-	Subsecretaría de Gestión Corporativa	-	1
151852020	2-2020-000569	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2020-000952	8
152112020	2-2020-000571	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-000865	6

<sup>5</sup> Decreto 103 de 2015: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60556>

154612020	2-2020-000575	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-000834	3
176862020	2-2020-000642	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-000977	7
182162020	2-2020-000650	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-000979	6
182652020	2-2020-000655	Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	1-2020-001051	11
185672020	2-2020-000668	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-000983	7
198802020	2-2020-000713	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-000997	5
199092020	2-2020-000727	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-001007	8
199202020	2-2020-000728	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-000963	4
199272020	2-2020-000730	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-000991	8
251412020	2-2020-000879	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001216	9
269182020	2-2020-000925	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001222	7
269302020	2-2020-000926	Comunicación Estratégica	1-2020-001188	8
274892020	2-2020-000949	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-001231	9
281902020	2-2020-000955	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-001203	9
282992020	2-2020-000971	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-001300	9
283122020	2-2020-000972	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001243	8
283192020	2-2020-000973	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-001239	9
283862020	2-2020-001072	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001265	5
297902020	2-2020-001015	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001310	8
298052020	2-2020-001016	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-001304	9
313082020	2-2020-000208	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2020-000580	1
313232020	2-2020-000314	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2020-000769	1
313242020	2-2020-000218	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2020-000578	1
313452020	2-2020-000221	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2020-000623	1
313522020	2-2020-000223	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2020-000598	1
313632020	2-2020-000225	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2020-000577	1
313652020	2-2020-001074	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-001362	8
313772020	2-2020-000364	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2020-000727	1
313792020	2-2020-000235	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2020-000617	1
313812020	2-2020-000365	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2020-000677	1
313892020	2-2020-000237	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2020-000642	1
313932020	2-2020-000367	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2020-000776	1
314122020	2-2020-000370	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2020-000810	1
314252020	2-2020-000247	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2020-000694	1
314442020	2-2020-000252	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2020-000589	1
314552020	2-2020-000422	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2020-000901	1
314562020	2-2020-000425	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2020-000877	1
319282020	2-2020-001059	Dirección de Talento Humano	1-2020-001382	8
321002020	2-2020-001075	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-001348	8
326782020	2-2020-001071	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2020-001303	5
326862020	2-2020-001073	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001318	7
327212020	2-2020-001076	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001327	7

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

[www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)





327642020	2-2020-001079	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-001237	6
327942020	2-2020-001081	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001324	7
355032020	2-2020-001135	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001321	6
355212020	2-2020-001136	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001408	8
369442020	2-2020-001148	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001443	8
372172020	2-2020-001157	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001376	5
372362020	2-2020-001158	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001409	6
384192020	2-2020-001190	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001441	6
384472020	2-2020-001191	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001323	3
400322020	2-2020-001229	Comunicación Estratégica	1-2020-001306	3
400672020	2-2020-001230	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	1-2020-001358	3
401192020	2-2020-001232	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001514	8
404572020	2-2020-001233	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001511	8
411602020	2-2020-001252	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-001483	9
411782020	2-2020-001253	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001479	6
411992020	2-2020-001254	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-001550	9
416702020	2-2020-001273	Dirección de Talento Humano	1-2020-001588	10
423232020	2-2020-001285	Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1-2020-001390	2
429562020	-	Subsecretaría de Gestión Corporativa	-	1
437752020	2-2020-001338	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2020-001538	6
438292020	2-2020-001340	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001572	8
444792020	2-2020-001363	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001574	7
456282020	2-2020-001398	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2020-001539	4
479202020	2-2020-001563	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001656	8
497312020	2-2020-001609	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001579	3
3016222019	2-2020-006639	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-000012	7

Se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a 84 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 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.

### 13. Servicios con mayores Quejas y Reclamos

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995<sup>6</sup>, 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

<sup>6</sup> Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=321>

*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 primer trimestre del año 2020.*

Subtema	enero	febrero	marzo	Total	Porcentaje
Atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia integral	0	2	2	4	31%
Traslado a entidades distritales	0	2	2	4	31%
Cursos brindados en Casas de Igualdad	1	1	1	3	23%
Administración talento humano o contratación	0	0	1	1	8%
Información básica de la entidad y puntos de atención	0	0	1	1	8%
<b>Total de Quejas y Reclamos</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Durante este período, el servicio que presentó un mayor número de Quejas y Reclamos fue el de Atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia integral, con 4 peticiones, que corresponde al 31% del total de Quejas y Reclamos registrados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

#### 14. Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995<sup>7</sup>, que establece: “*Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: (...) 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.*”, se relacionan las principales observaciones que la ciudadanía considera, se pueden tener en cuenta para mejorar los servicios actuales de la Secretaría Distrital de la Mujer, de acuerdo al último Informe de Medición de Satisfacción de Usuaris y Partes Interesadas.

- Solicitan alianza con el SENA para tomar cursos
- Mejorar la fachada de la Casa de Igualdad de la localidad Antonio Nariño
- Mayor divulgación por redes sociales de las actividades en las Casas de Igualdad
- Adecuar las sedes para personas con silla de ruedas
- Falta de difusión para la comunidad
- Ampliación de las instalaciones físicas para el desarrollo de actividades
- Más señalización de ubicación de consultorios
- Las citas con la psicóloga son demoradas

<sup>7</sup> Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=321>



- Abrir más espacios de empoderamiento
- Abrir más cursos diferentes a los que hacemos
- Ambientar con música motivacional
- Que los salones requieren mayor ventilación
- Una mejor organización en cuanto a manejar los horarios en la Casa de Igualdad
- Solicitan más profesionales en psicología
- Continuar con la difusión de los programas, es importante que toda mujer esté enterada de sus servicios
- Variedad en los cursos y horarios en la Casa de Igualdad
- La velocidad del internet, el tiempo de capacitación ya que hay más temas para profundizar
- Información de actividades programas a nuestro WhatsApp
- Que nos ayuden a buscar empleo
- Refrigerios en las Casas de Igualdad
- Hacer más convocatorias visibles y digitales
- Habilitar el parqueadero para bicicletas eléctricas
- Enfoque en el tema de igualdad de género
- Se recomienda se programen cursos de sistemas de administración de negocios
- Colocar carteleras en los barrios más vulnerables
- Está muy oculta la Casa de Igualdad en la localidad de Santa Fe
- Que la atención telefónica sea más oportuna
- Remitir programación por correo electrónico a los que ya asistimos para continuar
- Debería ser la agenda del área jurídica más disponible
- Demasiados formularios para llenar
- Crear cursos de inglés
- No poner tanto problema a la hora de ingreso a las actividades.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

[www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)



## IMPLEMENTACIÓN DE LA PPDSC

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

A continuación, se presenta el desarrollo de las actividades más relevantes en el avance de la implementación de la PPDSC en la Secretaría Distrital de la Mujer para el primer trimestre del año 2020.

### 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 primer trimestre del año 2020 se actualizó el Portal Web Institucional así:

N°	Fecha	Actividades
1	25 de febrero	Actualización de las páginas del botón de transparencia 1.1 Mecanismos para la atención al ciudadano y 1.2 Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público, de acuerdo con los cambios en la atención en las CIOM de las localidades de San Cristóbal, Teusaquillo y Antonio Nariño.
2	3 de marzo	Actualización de la página web de la Defensora de la Ciudadanía, debido al cambio de la jefa de la Oficina Asesora Jurídica.
3	6 de marzo	Actualización de la página web de la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, ya que se elaboró la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía para el año 2020, conforme a la guía de diseño para carta del trato digno del departamento administrativo de la función pública, las cartas de vigencias anteriores y la imagen institucional, y actualización de la página web 9. Trámites y Servicios del botón de transparencia y acceso a la información pública, con la nueva imagen institucional.
4	25 de marzo	Actualización nuevamente las páginas web 1.1 Mecanismos para la atención al ciudadano, 1.2. Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público, 10.9 Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado y Defensora de la Ciudadanía, de acuerdo con las disposiciones impartidas por la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Presidencia de Colombia para prevenir la propagación del Covid-19.

Además, se 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.

La guía de trámites y servicios de la a Secretaría se puede consultar en el siguiente enlace: [https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/secretaria\\_distrital\\_de\\_la\\_mujer/](https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/secretaria_distrital_de_la_mujer/)

## 2. Participación en Ferias de Servicios

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 - Proceso de Atención a la Ciudadanía, con el acompañamiento de la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, y el proceso de Comunicación Estratégica, participó en el primer trimestre del año 2020 en una feria de servicios organizada por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. como SuperCADE Móvil, en la localidad de Santa Fe.

N°	Fecha	Dirección	Lugar
1	31 de enero	Calle 22 con carrera 17, localidad de Santa Fe	Parque Santa Fe

Es importante mencionar que, de acuerdo con las disposiciones impartidas desde la Presidencia de la República y la Alcaldía Mayor de Bogotá, en atención a la declaratoria de emergencia por el Covid-19, se cancelaron las ferias SuperCADE Móvil en las diferentes localidades de la ciudad.

## 3. 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 Secretaria Distrital de la Mujer, la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía, sensibiliza a las servidoras, servidores y contratistas de las diferentes dependencias de la Secretaría en temas de atención a la ciudadanía y gestión de peticiones ciudadanas.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76  
 Torre 1 (Aire) Piso 9  
 PBX: 3169001  
[www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
 Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

En este sentido, en el primer trimestre del año 2020 se desarrolló una sensibilización sobre el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha a las usuarias y usuarios del Sistema (principales y suplentes) en la Secretaría.

N°	Fecha	Descripción
1	26 de marzo	Sensibilización sobre el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha a las usuarias y usuarios del Sistema (principales y suplentes) en la Secretaría, de 3:00 a 4:30 p.m., por medio de Microsoft Teams.

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

En el primer trimestre del año 2020, de acuerdo al Plan de Acción de la campaña, se divulgaron dos temas por medio de la Boletina Informativa.

N°	Tema	Medio	Fecha
1	Carta del Trato Digno a la Ciudadanía 2020	Correo Boletina Informativa	Semana 10 (2 marzo 2020 a 8 marzo 2020)
2	Proceso de Atención a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer		Semana 13 (23 marzo 2020 a 29 marzo 2020)

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

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 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 y otras entidades distritales y nacionales.

La Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía, participó en el primer trimestre del año 2020 en la primera reunión del Nodo Central de la Red Distrital de Quejas y Reclamos 2020.

N°	Fecha	Lugar	Reunión
1	10 de marzo	Veeduría Distrital	Nodo Central de la Red Distrital de Quejas y Reclamos 2020

Es importante mencionar que, de acuerdo con las disposiciones impartidas por la Presidencia de la República y la Alcaldía Mayor de Bogotá con ocasión de la declaratoria

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

[www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)



de emergencia por el Covid-19, se cancelaron las actividades de sensibilización y fortalecimiento del servicio a la ciudadanía de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

## **5. 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 1995 y el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, elabora mensualmente informes de seguimiento a las peticiones ciudadanas, los cuales se presentan ante el Despacho de la Secretaria Distrital de la Mujer y se publican en su página web.

En el primer trimestre del año 2020 se elaboraron y publicaron los informes correspondientes al cuarto trimestre de la vigencia 2019 (octubre, noviembre y diciembre) y a los meses de diciembre de 2019, enero y febrero de 2020.

Además, la Oficina Asesora de Planeación elabora trimestralmente el Informe de Medición de Satisfacción de Usuarias y Partes Interesadas, el cual tiene por objetivo medir la satisfacción de las ciudadanas con respecto a los servicios recibidos por la Secretaría, con el fin identificar aspectos positivos y negativos para evaluar y mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

En el primer trimestre del año 2020 se publicó el Informe de Medición de Satisfacción de Usuarias y Partes Interesadas correspondiente al cuarto trimestre de la vigencia 2019 (octubre, noviembre y diciembre).

Los informes se pueden consultar en el siguiente enlace:

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

## **6. Actualización de los documentos asociados al Proceso**

La Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía, en el primer trimestre del año 2020, elaboró una propuesta para la actualización del procedimiento AC-PR-2 - Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía, en su versión 6, la cual, luego de su aprobación por parte de la líder del Proceso (Subsecretaria de Gestión Corporativa) será publicada en el Sistema Integrado de Gestión de la SDMujer - Lucha.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

[www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)



## CONCLUSIONES

- El presente informe consolida la información sobre el seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía a la Secretaría Distrital de la Mujer en el período 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.
- Durante el mes de enero de 2020, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha presentó fallas y demoras en su operación, lo cual no permitió que se registraran la totalidad de las peticiones recibidas en la Secretaría en dicho Sistema. De acuerdo con esta incidencia, sólo se dio trámite mediante el sistema de gestión documental (Orfeo), conforme a los términos estipulados por la Ley, a las 56 peticiones que no se lograron registrar.

En el mes de febrero de 2020, la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, registró y gestionó de forma inmediata estas peticiones en el Sistema Bogotá Te Escucha, conforme al lineamiento establecido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en la Circular 014 de 2020, con asunto: Inconvenientes técnicos en la plataforma tecnológica del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

- Durante el mes de marzo de 2020, se recibieron 580 peticiones ciudadanas análogas, de forma masiva, a través del correo electrónico de atención a la ciudadanía. La Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, las registró y asignó a la Oficina Asesora Jurídica, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión Documental - Orfeo.
- La Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, realiza sensibilizaciones 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 para dar cumplimiento a los términos de respuesta a las peticiones 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.

Proyectó: Boris Leandro Barbosa Tarazona Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Revisó y Aprobó: Dalia Inés Olarte Martínez Subsecretaría de Gestión Corporativa.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76  
Torre 1 (Aire) Piso 9  
PBX: 3169001

[www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)

