



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Informe de Gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía Tercer Trimestre 2020

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., octubre de 2020

**Informe de Gestión de PQRS y de
Atención a la Ciudadanía
Tercer Trimestre - 2020**
Octubre 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

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



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS	5
1. Total de Peticiones Recibidas	5
2. Peticiones Verbales	5
3. Canales de Atención.....	6
4. Tipo de Peticiones	7
5. Peticiones por Subtemas.....	7
6. Traslados por Competencia.....	8
7. Peticiones Cerradas del Período.....	9
8. Tiempo Promedio de Respuesta.....	9
9. Requerimientos por Dependencia	10
10. Respuestas de Fondo	11
11. Denuncias por Actos de Corrupción.....	13
12. Solicitudes de Acceso a Información Pública	14
13. Servicios con mayores Quejas y Reclamos	17
14. Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía	18
IMPLEMENTACIÓN DE LA PPDSC	19
1. Actualización de la información de Atención a la Ciudadanía	19
2. Diagnóstico de accesibilidad al medio físico en los puntos de atención.....	20
3. Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía.....	20
4. Participación en las actividades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.....	21
5. Elaboración de informes de Atención a la Ciudadanía	22
CONCLUSIONES.....	23

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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



INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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



SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS

1. Total de Peticiones Recibidas

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010 “*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y organismos del Distrito Capital*”, se relaciona el registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que recibió la Entidad durante el tercer trimestre del año 2020.

Mes	Peticiones	Porcentaje
julio	164	39%
agosto	133	31%
septiembre	128	30%
Total	425	100%

En el tercer trimestre del año 2020 se recibieron un total de 425 peticiones a través de los distintos canales de atención en la Secretaría Distrital de la Mujer, y fueron registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

2. Peticiones Verbales

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

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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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



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, la Secretaría Distrital de la Mujer suspendió de manera transitoria la atención al público en la modalidad presencial.

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

Punto de atención	Mes	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	julio	0	128	128	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información sobre los números telefónicos de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres - CIOM. • Solicitud de información sobre estadísticas y los servicios que ofrece la Secretaría. • Solicitud de información para acceder al apoyo de Bogotá Solidaria.
	agosto	0	90	90	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información sobre estadísticas y los servicios que ofrece la Secretaría. • Solicitud de información sobre los números telefónicos de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres - CIOM. • Solicitud de información sobre cómo acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial.
	septiembre	0	118	118	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información sobre los números telefónicos de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres - CIOM. • Solicitud de información sobre cómo acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial.
Total		0	336	336	

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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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



diferentes canales de comunicación para que las (los) peticionarias(os) presenten sus peticiones:

Canal	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
E-mail	140	108	107	355	83,5%
Web	24	25	20	69	16,2%
Buzón	0	0	1	1	0,2%
Total	164	133	128	425	100%

Del total de 425 peticiones recibidas en el tercer trimestre del año 2020, 355 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 83,5% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal web, con una participación representada en el 16,2%.

4. Tipo de Peticiones

Del total de 425 peticiones recibidas en el tercer trimestre del año 2020, 226 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 53,2% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, siendo esta la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida por la Solicitud de Acceso a la Información, la cual representa el 26,4% , del total de peticiones registradas en el Sistema, y la Solicitud de Copia, la cual representa el 12,7% , del total de peticiones.

Tipología	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	89	67	70	226	53,2%
Solicitud de Acceso a la Información	39	35	38	112	26,4%
Solicitud de Copia	23	18	13	54	12,7%
Queja	5	3	2	10	2,4%
Derecho de Petición de Interés General	2	3	2	7	1,6%
Consulta	2	4	0	6	1,4%
Reclamo	2	0	2	4	0,9%
Sugerencia	0	2	1	3	0,7%
Denuncia por Actos de Corrupción	2	0	0	2	0,5%
Felicitación	0	1	0	1	0,2%
Total	164	133	128	425	100%

5. Peticiones por Subtemas

Del total de las 378 peticiones solucionadas en el tercer trimestre del año de 2020 por la Secretaría Distrital de la Mujer en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, el subtema más representativo fue el de Atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia con 188 peticiones, las cuales corresponden al 50% 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.

Subtema	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
Atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia	72	50	66	188	50%
Administración talento humano o contratación	15	14	13	42	11%
Datos estadísticos poblacional diversidad territorialidad y derechos	11	11	19	41	11%
Cursos brindados en Casas de Igualdad	13	13	14	40	11%
Información básica de la entidad y puntos de atención	4	6	8	18	5%
Total 5 Subtemas	115	94	120	329	87%
Otros Subtemas	21	17	11	49	13%
Total	136	111	131	378	100%

6. Traslados por Competencia

Durante el tercer trimestre del año 2020, se realizaron un total de 148 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	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
Secretaría Distrital de Integración Social	27	22	12	61	41,2%
Secretaría Distrital de Seguridad	10	1	6	17	11,5%
Secretaría Distrital de Gobierno	8	2	2	12	8,1%
Instituto para la Economía Social – IPES	4	2	0	6	4,1%
Entidad Nacional	1	2	2	5	3,4%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	2	2	1	5	3,4%
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	1	1	3	5	3,4%
Secretaría Distrital de Educación	1	2	2	5	3,4%
Secretaría Distrital de Salud	0	5	0	5	3,4%
Secretaría Distrital del Hábitat	1	2	1	4	2,7%
Personería de Bogotá	1	1	2	4	2,7%
Secretaría Distrital de Planeación	0	1	2	3	2,0%

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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



Secretaría Distrital de Movilidad	1	2	0	3	2,0%
Secretaría Jurídica Distrital	1	0	1	2	1,4%
Veeduría Distrital	0	0	2	2	1,4%
Policía Metropolitana de Bogotá	2	0	0	2	1,4%
Transmilenio	1	0	0	1	0,7%
Unidad Administrativa Especial de Catastro	0	1	0	1	0,7%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	0	1	0	1	0,7%
Terminal de Transporte de Bogotá D.C	0	1	0	1	0,7%
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	1	0	0	1	0,7%
Secretaría Distrital de Ambiente	0	1	0	1	0,7%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá	1	0	0	1	0,7%
Total de Traslados	63	49	36	148	100,0%

7. Peticiones Cerradas del Período

Durante el tercer 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 la Ley, a 378 peticiones recibidas a través de los distintos canales de atención y por traslado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Al finalizar el periodo, la entidad mantiene peticiones pendientes de respuesta, las cuales se encuentran dentro de los tiempos de gestión para su trámite.

Periodo	Peticiones cerradas	Porcentaje
julio	136	36%
agosto	111	29%
septiembre	131	35%
Total	378	100%

8. Tiempo Promedio de Respuesta

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer en el tercer trimestre del año 2020, fue de 16 días.

De acuerdo con las disposiciones impartidas desde la Presidencia de la República mediante el Decreto Legislativo 491 de 2020⁵, “*por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*”, para las peticiones que se

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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliaron los términos señalados por la ley así:

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

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

Tipología	Términos Legales				Promedio
	Decreto 491 Art. 5	julio	agosto	septiembre	
Consulta	35	26	1	11	12,6
Denuncia por Actos de Corrupción	30	-	18	-	18,0
Derecho de Petición de Interés General	30	19	26	15	19,7
Derecho de Petición de Interés Particular	30	20,4	18,7	18,5	19,1
Felicitación	30	-	-	12	12,0
Queja	30	19,8	12,4	11,5	14,6
Reclamo	30	10	-	5	7,25
Solicitud de Acceso a la Información	20	14,2	14,2	14	14,1
Solicitud de Copia	20	13,4	13,5	14,6	13,8
Sugerencia	30	28	29	-	28,5
Promedio Total		18,8	16,5	12,6	16,0

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 tercer trimestre del año 2020 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 212 requerimientos, los cuales representan el 56,1% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha,

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



seguida por la Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, con un total de 41 requerimientos, los cuales representan el 10,8% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema. La tercera dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Dirección de Enfoque Diferencial, con un total de 22 requerimientos, los cuales representan el 5,8% del total de las peticiones solucionadas.

Dependencia	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
Dirección de Territorialización de Derechos	83	55	74	212	56,1%
Dirección de Eliminación de las Violencias	14	14	13	41	10,8%
Dirección de Enfoque Diferencial	2	11	9	22	5,8%
Atención a la Ciudadanía	7	9	5	21	5,6%
Dirección de Talento Humano	11	4	5	20	5,3%
Dirección de Contratación	3	5	4	12	3,2%
Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	2	3	5	10	2,6%
Dirección de Gestión del Conocimiento	2	2	4	8	2,1%
Comunicación Estratégica	2	3	2	7	1,9%
Oficina Asesora Jurídica	4	0	2	6	1,6%
Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	1	3	2	6	1,6%
Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	1	0	4	5	1,3%
Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1	1	1	3	0,8%
Oficina Asesora de Planeación	2	0	1	3	0,8%
Control Interno Disciplinario	1	1	0	2	0,5%
Total	136	111	131	378	100%

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
1346602020	2-2020-003910	Control Interno Disciplinario	1-2020-004840	Cumple
1399892020	2-2020-003998	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-005365	Cumple

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



Radicado SDQS	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Respuesta de Fondo
1443092020	2-2020-003763	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-004503	Cumple
1483492020	2-2020-003506	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004709	Cumple
1484152020	2-2020-003517	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-004887	Cumple
1492382020	2-2020-003547	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004847	Cumple
1507232020	2-2020-003545	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004451	Cumple
1507322020	2-2020-003546	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004452	Cumple
1507652020	2-2020-003549	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2020-004790	Cumple
1507722020	2-2020-003550	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004801	Cumple
1507762020	2-2020-003553	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004428	Cumple
1507772020	2-2020-003554	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004124	Cumple
1507782020	2-2020-003555	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004377	Cumple
1511772020	2-2020-003579	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004885	Cumple
1511822020	2-2020-003582	Dirección de Talento Humano	1-2020-004628	Cumple
1513282020	2-2020-003585	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004381	Cumple
1523572020	2-2020-003587	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003996	Cumple
1523642020	2-2020-003590	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-004742	Cumple
1523692020	2-2020-003593	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-005031	Cumple
1523712020	2-2020-003598	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2020-004533	Cumple
1526932020	2-2020-003618	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004926	Cumple
1531672020	2-2020-003893	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-005211	Cumple
1538202020	2-2020-003807	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-004455	Cumple
1552352020	2-2020-003643	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004125	Cumple
1585492020	2-2020-003689	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-004418	Cumple
1585572020	2-2020-003688	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-004648	Cumple
1697312020	2-2020-003898	Control Interno Disciplinario	1-2020-004695	Cumple
1708792020	2-2020-004402	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-006003	Cumple

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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



Radicado SDQS	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Respuesta de Fondo
1850572020	2-2020-004134	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005856	Cumple
1857072020	2-2020-004157	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005927	Cumple
1874112020	2-2020-004281	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005963	Cumple
1885862020	2-2020-004222	Atención a la Ciudadanía	1-2020-004661	Cumple
1908002020	2-2020-004248	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-005868	Cumple
1908082020	2-2020-004249	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-005838	Cumple
1908182020	2-2020-004252	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-006042	Cumple
1944172020	2-2020-004338	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-006005	Cumple
1946452020	2-2020-004398	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005915	Cumple
1952002020	2-2020-004355	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-006075	Cumple
1953402020	2-2020-004375	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-006106	Cumple
1962082020	2-2020-004376	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-006158	Cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el tercer trimestre del año 2020 se registraron 2 peticiones con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, las cuales fueron dirigidas a la Secretaría Distrital de la Mujer. El Sistema automáticamente asigna estas peticiones a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

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

Radicado SDQS	Fecha de Radicado	Dependencia	Trámite
1806022020	18/07/2020	Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía	Luego del análisis por parte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, se determinó que no era competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer dar respuesta a la petición, por lo cual, se traslada el día 22 de julio a la entidad competente, es decir a la Secretaría Distrital de Gobierno.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



1814972020	20/07/2020	Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía	Luego del análisis por parte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, se determinó que no era competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer dar respuesta a la petición, por lo cual, se traslada el día 22 de julio a la entidad competente, es decir a la Secretaría Distrital de Gobierno.
------------	------------	---	--

12. Solicitudes de Acceso a Información Pública

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015⁶, que dispone: “De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.”, se relaciona el registro de las Solicitudes de Acceso a la Información que recibió la Entidad durante el tercer trimestre del año 2020.

Radicado SDQS	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Días de Gestión
1207182020	2-2020-003036	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-003974	22
1264902020	2-2020-003155	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003959	18
1280172020	2-2020-003268	Dirección de Talento Humano	1-2020-004068	18
1297962020	2-2020-003191	Dirección de Talento Humano	1-2020-003978	18
1313562020	2-2020-003218	Dirección de Talento Humano	1-2020-004069	18
1313832020	2-2020-003220	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003937	17
1350662020	2-2020-003273	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-004055	16
1351092020	2-2020-003275	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004003	17
1366032020	2-2020-003303	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004158	18
1381172020	2-2020-003334	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004157	17
1381362020	2-2020-003429	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003804	15
1395662020	2-2020-003358	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003358	14
1408052020	2-2020-003393	Dirección de Talento Humano	1-2020-004365	19
1455282020	2-2020-003437	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004123	11
1455472020	2-2020-003438	Dirección de Talento Humano	1-2020-004369	18
1457032020	2-2020-003443	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004352	18
1457082020	2-2020-003444	Dirección de Talento Humano	1-2020-004368	18
1457492020	2-2020-003450	Dirección de Talento Humano	1-2020-004438	20

⁶ Decreto 103 de 2015: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60556>

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



Radicado SDQS	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Días de Gestión
1483392020	2-2020-003504	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-004402	19
1484132020	2-2020-003511	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003934	6
1484282020	2-2020-003513	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004353	16
1489412020	2-2020-003544	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004356	16
1507232020	2-2020-003545	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004451	17
1507322020	2-2020-003546	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004452	17
1507752020	2-2020-003551	Comunicación Estratégica	1-2020-004161	7
1507762020	2-2020-003553	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004428	16
1507772020	2-2020-003554	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004124	7
1507782020	2-2020-003555	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004377	14
1513282020	2-2020-003585	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004381	14
1523602020	2-2020-003588	Comunicación Estratégica	1-2020-004162	7
1523702020	2-2020-003597	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004486	17
1535302020	2-2020-003620	Dirección de Talento Humano	1-2020-004509	19
1538752020	2-2020-003621	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-003941	3
1552152020	2-2020-003641	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004493	16
1585572020	2-2020-003688	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-004648	19
1585712020	2-2020-003691	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2020-004210	6
1585782020	2-2020-003693	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004577	18
1585812020	2-2020-003695	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004514	15
1585832020	2-2020-003696	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004664	18
1603382020	2-2020-003725	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004307	9
1603422020	2-2020-003726	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004620	18
1603592020	2-2020-003728	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004355	9
1603612020	2-2020-003729	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004630	17
1656742020	2-2020-003816	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004631	14
1657052020	2-2020-003817	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004552	14
1711802020	2-2020-003918	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004805	17
1711882020	2-2020-003920	Dirección de Contratación	1-2020-004891	18
1738502020	2-2020-003949	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004425	4
1738682020	2-2020-003950	Dirección de Talento Humano	1-2020-004946	19
1772532020	2-2020-004018	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004579	8
1772712020	2-2020-004020	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005006	18
1831822020	2-2020-004089	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004598	5
1833222020	2-2020-004093	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005126	18
1850152020	2-2020-004128	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-005133	18
1850412020	2-2020-004130	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005121	17
1866742020	2-2020-004164	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005212	18
1907092020	2-2020-004241	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005244	18
1907442020	2-2020-004243	Atención a la Ciudadanía	1-2020-004880	10
1907942020	-	Atención a la Ciudadanía	-	1

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



Radicado SDQS	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Días de Gestión
1907962020	2-2020-004247	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005286	17
1921972020	2-2020-004282	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-004839	10
1922322020	2-2020-004284	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005115	13
1922692020	2-2020-004289	Dirección de Talento Humano	1-2020-005309	18
1938432020	2-2020-004328	Comunicación Estratégica	1-2020-005331	17
1964222020	2-2020-004377	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005090	10
1964322020	2-2020-004378	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-004852	13
1988652020	2-2020-004409	Comunicación Estratégica	1-2020-005461	19
2005342020	2-2020-004425	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005438	18
2030732020	2-2020-004475	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-005275	9
2089142020	2-2020-004515	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-005469	13
2090682020	2-2020-004519	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005439	12
2091262020	2-2020-004521	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005588	18
2091502020	2-2020-004524	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005552	17
2091912020	2-2020-004591	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005298	10
2092372020	2-2020-004594	Dirección de Talento Humano	1-2020-005676	19
2092482020	2-2020-004597	Dirección de Talento Humano	1-2020-005675	19
2106502020	2-2020-004626	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005390	11
2106962020	2-2020-004632	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-005551	16
2134362020	2-2020-004669	Atención a la Ciudadanía	1-2020-005214	5
2134782020	2-2020-004672	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005689	18
2147752020	2-2020-004689	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005692	18
2169162020	2-2020-004749	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005780	18
2169322020	2-2020-004751	Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1-2020-005357	5
2169902020	2-2020-004755	Dirección de Talento Humano	1-2020-005776	18
2173782020	2-2020-004762	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005721	17
2194162020	2-2020-004793	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005768	18
2195242020	2-2020-004796	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005793	18
2229512020	2-2020-004845	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005762	16
2229752020	2-2020-004847	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005718	14
2229782020	2-2020-004848	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005766	16
2229842020	2-2020-004849	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005790	16
2245922020	2-2020-004906	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-005745	17
2246012020	2-2020-004907	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-005596	12
2260472020	2-2020-004945	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005943	17
2263822020	2-2020-004948	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-005598	18
2264612020	2-2020-004949	Dirección de Administrativa y Financiera	1-2020-005885	18
2277612020	2-2020-004960	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005941	16
2314332020	2-2020-005037	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005862	14
2352302020	2-2020-005117	Dirección de Administrativa y Financiera	1-2020-005694	7
2378292020	2-2020-005150	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005760	8
2378492020	2-2020-005152	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005791	8

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



Radicado SDQS	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Días de Gestión
2378782020	2-2020-005153	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005658	5
2440122020	2-2020-005282	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005856	7
2474182020	2-2020-005324	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005963	7
2474782020	2-2020-005326	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005868	5
2475402020	2-2020-005329	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-005838	5
2503652020	2-2020-005402	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-006005	5

Se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a 107 peticiones de Solicitud de Acceso a la Información por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Al finalizar el trimestre, la entidad mantiene peticiones pendientes de respuesta, las cuales fueron registradas en el periodo y se encontraban en proceso de trámite. En todo caso, estas peticiones se encuentran dentro de los tiempos de gestión para su trámite, conforme a los términos estipulados por la Ley.

13. Servicios con mayores Quejas y Reclamos

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995⁷, que establece: “Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos (...)” se relacionan los subtemas que presentaron un mayor número de Quejas y Reclamos durante el tercer trimestre del año 2020.

Subtema	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
Traslado a entidades distritales	4	2	2	8	57%
Cursos brindados en Casas de Igualdad	2	0	1	3	21%
Administración talento humano o contratación	0	1	1	2	14%
Atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia	1	0	0	1	7%
Total de Quejas y Reclamos	7	3	4	14	100%

Durante este período, el servicio que presentó un mayor número de Quejas y Reclamos fueron peticiones que se trasladaron a otras entidades distritales, con 8 peticiones, que corresponde al 57% del total de Quejas y Reclamos registrados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por los cursos brindados en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres - CIOM, con 3 peticiones, que corresponde al 21% del total de Quejas y Reclamos registrados en el Sistema Bogotá Te Escucha.

⁷ Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Normal1.jsp?i=321>

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



14. Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995⁸, que establece: “*Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: (...) 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 Usuarías y Partes Interesadas.

- Las personas que contestaron las encuestas califican la calidad de la prestación del servicio ofrecido por la entidad como excelente y buena, mayoritariamente y cuando se refiere a si superó las expectativas el 42,8% dijo que sí, esto nos indica que se está haciendo una buena gestión, pero se debe realizar una mejora continua en la prestación de los servicios.
- Los aspectos mayormente valorados fueron: claridad de la información, confiabilidad de la información, y oportunidad en la prestación de los servicios. Igualmente, al calificar aspectos de la servidora o servidor que atendió el servicio los aspectos mejor puntuados fueron: trato recibido por el personal de vigilancia, amabilidad, lenguaje claro y sencillo, Trato recibido por el personal de servicios generales.
- En cuanto a la calificación de aspectos relacionados con el punto de atención las mayores calificaciones fueron para: limpieza, orden, cantidad de módulos, señalización interna y externa.
- Estas encuestas manifiestan que las personas no ha presentado inconveniente alguno y tampoco han realizado pago alguno por los servicios.

⁸ Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Normal1.jsp?i=321>

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

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 durante el tercer 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 tercer trimestre del año 2020 se actualizó el Portal Web Institucional así:

N°	Fecha	Actividades
1	2 de julio	Actualización de la página 10.10 Informes de Atención a la Ciudadanía, de acuerdo con la publicación del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente al primer semestre de la vigencia 2020.
2	9 de julio	Actualización de la página 6.1. Políticas lineamientos y Manuales, de acuerdo con la actualización del Manual de Atención a la Ciudadanía, en su versión 6.
3	8 de septiembre	Actualización de la página 4.2. Normatividad, de acuerdo con la publicación de las Resoluciones 175 de 2016, Por medio de la cual se adopta la figura Defensora (or) de la Ciudadanía en la Secretaría, y 301 de 2017, Por medio de la cual se establece la metodología y las competencias para dar cumplimiento a la Ley de Transparencia.

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/

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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



2. Diagnóstico de accesibilidad al medio físico en los puntos de atención

De acuerdo con la invitación a participar en la evaluación de accesibilidad al medio físico en los espacios de servicio a la ciudadanía en el año 2020, en el marco del Convenio de Asociación No. 165 de 2017 suscrito entre la Veeduría Distrital y el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible - CIDCCA, con el objetivo de evaluar el cumplimiento de la normativa general vigente de los aspectos arquitectónicos y funcionales en la entidad, se desarrolló una visita técnica para el diagnóstico al punto de atención de la Sede Central de la Secretaría Distrital de la Mujer, ubicada en la Avenida Calle 26 # 69 - 76, Piso 9, el 18 de septiembre de 2020 entre las 8 a.m. y las 12 m.

El proceso de diagnóstico y/o visita técnica lo realizó el equipo de profesionales de CIDCCA, con el acompañamiento de la Directora de Gestión Administrativa y Financiera y la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía, dando cumplimiento a los protocolos y a todas las medidas de bioseguridad que se tuvieron dispuestas en la entidad.

La evaluación de accesibilidad de la Sede Central de la Secretaría Distrital de la Mujer, se realizó en el área de entrada a la Sede, los módulos de atención a la ciudadanía y los baños.



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

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



En este sentido, en el tercer trimestre del año 2020 se desarrollaron 3 sensibilizaciones:

N°	Fecha	Descripción
1	24 de septiembre	Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía y Gestión de Peticiones Ciudadanas a la nueva Community Manager del Proceso de Comunicación Estratégica, por medio de Microsoft Teams, de 8:30 a.m. a 9:30 a.m.
2	29 de septiembre	Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía y Gestión de Peticiones Ciudadanas a usuarias/os del Sistema Bogotá Te Escucha, atendiendo las sugerencias, oportunidades de mejora y/o hallazgos presentados por los entes de control internos y externos frente a la atención a la ciudadanía, por medio de Microsoft Teams, de 3:00 p.m. a 3:45 p.m.
3	30 de septiembre	Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía al personal de servicios generales de la Secretaría, por medio de Microsoft Teams, de 1:30 p.m. a 2:00 p.m.

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 tercer trimestre del año 2020, de acuerdo al Plan de Acción de la campaña, se divulgaron 3 temas por medio de la Boletina Informativa.

N°	Tema	Medio	Fecha
1	Líneas Estratégicas de la Política - Segunda línea	Correo Boletina Informativa	Semana 29 (13 julio 2020 a 19 julio 2020)
2	Líneas Estratégicas de la Política - Tercera Línea		Semana 33 (10 agosto 2020 a 16 agosto 2020)
3	Líneas Estratégicas de la Política - Cuarta Línea		Semana 37 (7 septiembre 2020 a 13 septiembre 2020)

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

En aplicación de lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010⁹, 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.

⁹ Decreto Distrital 371 de 2010: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=40685&dt=S>

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



La Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía, participó en el tercer trimestre del año 2020 en las siguientes reuniones:

N°	Fecha	Lugar	Reunión
1	25 de septiembre	Aplicación Google Meet	Nodo Sectorial Mujeres
2	28 de septiembre		Nodo Intersectorial Comunicaciones y Lenguaje Claro
3	29 de septiembre		Nodo intersectorial Articulación PQRS y Ciudadanía
4	30 de septiembre		Nodo Intersectorial Capacitación y Formación

Además, participó en la primera sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía del año 2020, realizada a través de la plataforma Microsoft Teams, el 31 de agosto de 2020, en el horario de 8:00 a.m. a 10:30 a.m.

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 1995¹⁰ y el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014¹¹, elabora mensual y trimestralmente informes de seguimiento a las peticiones ciudadanas, los cuales se presentan ante el Despacho de la Secretaria Distrital de la Mujer y se publican en su página web.

En el tercer trimestre del año 2020 se elaboraron y publicaron los informes:

- Informe de gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía correspondiente al segundo trimestre (abril, mayo y junio) de la vigencia 2020.
- Informes de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones correspondientes a los meses de junio, julio y agosto de 2020.

Los informes se pueden consultar en el siguiente enlace:

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

¹⁰ Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=321>

¹¹ Ley 1712 de 2014: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882>

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

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 tercer trimestre del año 2020, aumentó el número de traslados por no competencia a un total de 148, ya que las peticionarias(os) requerían un servicio ajeno a la misionalidad de la Secretaría (generalmente relacionado con la emergencia por el Covid-19) y por tal razón no era competencia de la entidad.
- 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 Subsecretaria de Gestión Corporativa.

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

www.sdmujer.gov.co

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

