



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Informe de Gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía Segundo Trimestre 2022

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Julio de 2022

**Informe de Gestión de PQRS y de
Atención a la Ciudadanía
Segundo trimestre 2022**
Julio de 2022 - Bogotá D.C., Colombia

- En cumplimiento de la normatividad:** Artículo 54 de la Ley 190 de 1995, Congreso de la República Colombia, "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa."
- Literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, Congreso de la República Colombia, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."
- Artículo 9 del Decreto 2232 de 1995, Presidencia de la República de Colombia, "Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el Sistema de Quejas y Reclamos."
- Artículo 52 del Decreto 103 de 2015, Presidencia de la República de Colombia, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones."
- Literal m del artículo 16 del Decreto 428 de 2013, Alcaldía 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 003 de 2020, 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: Laura Marcela Tami Leal

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

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

www.sdmujer.gov.co

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



Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 4 |
| SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS | 5 |
| 1. Total de Peticiones Recibidas | 5 |
| 2. Peticiones Verbales | 5 |
| 3. Canales de Atención..... | 6 |
| 4. Tipo de Peticiones | 7 |
| 5. Peticiones por Subtemas..... | 8 |
| 6. Traslados por Competencia..... | 9 |
| 7. Peticiones Cerradas del Período..... | 10 |
| 8. Tiempo Promedio de Respuesta..... | 10 |
| 9. Requerimientos por Dependencia | 11 |
| 10. Respuestas de Fondo | 12 |
| 11. Denuncias por Actos de Corrupción..... | 16 |
| 12. Solicitudes de Acceso a Información Pública | 17 |
| 13. Servicios con mayores Quejas y Reclamos | 17 |
| 14. Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía | 18 |
| IMPLEMENTACIÓN DE LA PPDSC | 20 |
| 1. Actualización de la información de Atención a la Ciudadanía | 20 |
| 2. Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía..... | 20 |
| 3. Participación en las actividades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos..... | 21 |
| 4. Elaboración de informes de Atención a la Ciudadanía | 21 |

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



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del literal m) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013¹, que dispone: “Vigilar que el servicio de atención de quejas y reclamos que los ciudadanos formulen se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la Secretaría (o) el respectivo informe”. Así como, del artículo 54 de la Ley 190 de 1995², el cual establece que “Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.”; del artículo 9 del Decreto 2232 de 1995³ que establece lo siguiente: “Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.” y, del artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015⁴, el cual dispone que: “De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.”, se presenta el informe de gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones ciudadanas en la Secretaría Distrital de la Mujer, correspondiente al segundo trimestre del año 2022, el cual sirve como herramienta de gerencia y de control, con el fin de evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional, a las nuevas exigencias ciudadanas.

En este sentido, se relacionan las peticiones ciudadanas presentadas y tramitadas en la Secretaría Distrital de la Mujer y su comportamiento estadístico durante el segundo trimestre de la vigencia 2022. 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 segundo trimestre del año 2022.

| Mes | Peticiones | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| abril | 201 | 24,8% |
| mayo | 312 | 38,4% |
| junio | 299 | 36,8% |
| Total | 812 | 100% |

En el segundo trimestre del año 2022 se recibieron un total de 812 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 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 orientaciones verbales no se registran en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Caso contrario, sucede con aquellas peticiones que no hayan sido resueltas de forma inmediata a la (el) solicitante, las cuales deben ser registradas y radicadas en el Sistema. Sin embargo, las orientaciones verbales se registran en una base propia para evidenciar la prestación de este servicio.

A continuación, se relacionan las orientaciones verbales que gestionó la Entidad durante el segundo trimestre del año 2022:

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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



| Punto de atención | Mes | Orientaciones por canal presencial | Orientaciones por canal telefónico | Total orientaciones verbales | Temas más reiterados |
|-------------------|-------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------|--|
| Sede Central | abril | 39 | 156 | 195 | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. • Solicitud información SIDICU y programa de relevos. • Solicitud información de cursos virtuales. • Solicitud de información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento. • Solicitud información Convocatoria Bogotá con las Mujeres- OEI y Vecinas trabajemos juntas. |
| | mayo | 27 | 66 | 93 | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. • Información sobre cursos virtuales. • Información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento. • Solicitud de información para acceder a los servicios del Sistema Distrital del Cuidado. |
| | junio | 26 | 38 | 64 | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. • Información sobre cursos de certificación para madres cuidadoras e información de SIDICU. • Información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento. • Información sobre cursos virtuales de formación. |
| Total | | 92 | 260 | 352 | |

3. Canales de Atención

De conformidad con el diseño e implementación de mecanismos de interacción efectiva entre la entidad y la ciudadanía, la Secretaría Distrital de la Mujer dispone de diferentes canales de comunicación para que las (los) peticionarias(os) presenten sus peticiones:

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



| Canal | abril | mayo | junio | Total | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| E-MAIL | 154 | 240 | 263 | 657 | 80,9% |
| ESCRITO | 18 | 34 | 12 | 64 | 7,9% |
| WEB | 14 | 28 | 16 | 58 | 7,1% |
| BUZON | 13 | 6 | 7 | 26 | 3,2% |
| TELEFONO | 2 | 4 | 1 | 7 | 0,9% |
| Total | 201 | 312 | 299 | 812 | 100% |

Del total de 812 peticiones recibidas en el segundo trimestre del año 2022, el 80,9% (657 peticiones) ingresaron vía correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía. Así mismo, el 7,9% (64 peticiones) ingresaron por el canal escrito, seguido por el 7,1% (58 peticiones) ingresaron por el canal web, el 3,2% (26 peticiones) ingresaron por el canal de buzón y el 0,9% (7 peticiones) ingresaron por el canal telefónico.

4. Tipo de Peticiones

| Tipología | abril | mayo | junio | Total | Porcentaje |
|---|------------|------------|------------|------------|-------------|
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 175 | 278 | 269 | 722 | 88,9% |
| RECLAMO | 14 | 9 | 5 | 28 | 3,4% |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | | 3 | 13 | 16 | 2,0% |
| QUEJA | 4 | 8 | 2 | 14 | 1,7% |
| CONSULTA | 3 | 5 | 3 | 11 | 1,4% |
| FELICITACION | 2 | 5 | 4 | 11 | 1,4% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 2 | 1 | 2 | 5 | 0,6% |
| SUGERENCIA | 1 | 1 | | 2 | 0,2% |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | | 2 | | 2 | 0,2% |
| SOLICITUD DE COPIA | | | 1 | 1 | |
| Total | 201 | 312 | 299 | 812 | 100% |

Del total de 812 peticiones recibidas en el segundo trimestre del año 2022, 722 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 88,9% 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 ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida por la tipología de reclamo, la cual representa el 3,4% del total de peticiones registradas en el Sistema, y luego está la tipología Solicitud de Acceso a la Información, la cual representa el 2,0% del total 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:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



5. Peticiones por Subtemas

| Subtema | abril | mayo | junio | Total | Porcentaje |
|---|------------|------------|------------|------------|---------------|
| ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA, LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL | 115 | 107 | 205 | 427 | 46,5% |
| IMPLEMENTACION DE POLITICAS | 41 | 23 | 89 | 153 | 16,6% |
| SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO | 16 | 27 | 60 | 103 | 11,2% |
| ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO | 11 | 10 | 35 | 56 | 6,1% |
| ADMINISTRACION DE TALENTO HUMANO | 11 | 15 | 17 | 43 | 4,7% |
| CURSOS DE FORMACION INTEGRAL | 14 | 14 | 14 | 42 | 4,6% |
| ENFOQUE DIFERENCIAL | 5 | 7 | 9 | 21 | 2,3% |
| INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION | 3 | 10 | 4 | 17 | 1,8% |
| CONTRATACION | 4 | 2 | 5 | 11 | 1,2% |
| LINEA PURPURA | 4 | | 6 | 10 | 1,1% |
| DATOS ESTADÍSTICOS POBLACIONAL DIVERSIDAD TERRITORIALIDAD Y DERECHOS | 2 | 3 | 3 | 8 | 0,9% |
| EL INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES EL ABUSO DE LOS DERECHOS LA EXTRALIMITACION DE LAS FUNCIONES | 3 | 3 | 2 | 8 | 0,9% |
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES | 2 | 2 | 3 | 7 | 0,8% |
| ABUSO DE AUTORIDAD POR ACTO ARBITRARIO E INJUSTO POR PARTE DE UN SERVIDOR | | 4 | | 4 | 0,4% |
| INFORMACION ESTADISTICA DE LA ENTIDAD | | 1 | 1 | 2 | 0,2% |
| ATENCION INTEGRAL - ACTIVIDADES SEXUALES PAGADAS | | 1 | 1 | 2 | 0,2% |
| ASUNTOS JURIDICOS Y LEGALES | 1 | | 1 | 2 | 0,2% |
| CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA | 1 | | | 1 | 0,1% |
| SERVIDORES PUBLICOS QUE EXIJAN COMISIONES, COIMAS O SOBORNOS | | 1 | | 1 | 0,1% |
| TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS | 1 | | | 1 | 0,1% |
| Total general | 234 | 230 | 455 | 919 | 100,0% |

Del total de peticiones solucionadas en el segundo trimestre del año de 2022 por la Secretaría Distrital de la Mujer en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, el subtema más representativo fue el de atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral con 427 peticiones, las cuales corresponden al 46,5% 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.

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



6. Traslados por Competencia

| Entidad | abril | mayo | junio | Total | Porcentaje |
|---|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL | 15 | 15 | 20 | 50 | 24,4% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO | 11 | 7 | 5 | 23 | 11,2% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD | 5 | 7 | 9 | 21 | 10,2% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA | 6 | 5 | 6 | 17 | 8,3% |
| SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO | 3 | 4 | 8 | 15 | 7,3% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO | 6 | 4 | 2 | 12 | 5,9% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION | 2 | 4 | 3 | 9 | 4,4% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA | 3 | 4 | 1 | 8 | 3,9% |
| PERSONERIA DE BOGOTA | 4 | | 1 | 5 | 2,4% |
| SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT | 2 | | 3 | 5 | 2,4% |
| SECRETARIA DISTRITAL MOVILIDAD | 1 | 1 | 3 | 5 | 2,4% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE | 1 | | 3 | 4 | 2,0% |
| TRANSMILENIO | | | 3 | 3 | 1,5% |
| INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD- IDIPRON | 2 | | 1 | 3 | 1,5% |
| INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD | 1 | 1 | 1 | 3 | 1,5% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE | | 1 | 2 | 3 | 1,5% |
| SECRETARIA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ | 2 | | 1 | 3 | 1,5% |
| IDARTES - INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES | 2 | | | 2 | 1,0% |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO | 1 | | 1 | 2 | 1,0% |
| FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE | 1 | | 1 | 2 | 1,0% |
| INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y LA ACCIÓN COMUNAL -IDPAC | 1 | 1 | | 2 | 1,0% |
| ACUEDUCTO - EAAB-ESP | | | 1 | 1 | 0,5% |
| SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E | | 1 | | 1 | 0,5% |
| UMV - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL | | 1 | | 1 | 0,5% |
| INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA | 1 | | | 1 | 0,5% |
| OFB - ORQUESTA FILARMONICA | | | 1 | 1 | 0,5% |
| INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU | 1 | | | 1 | 0,5% |
| JBB - JARDIN BOTANICO | | | 1 | 1 | 0,5% |
| INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES | | 1 | | 1 | 0,5% |
| Total general | 71 | 57 | 77 | 205 | 100% |

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



Durante el segundo trimestre del año 2022, se realizaron un total de 205 traslados por no competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer. Se identificó en algunas peticiones que, a pesar de tener una mujer involucrada, esta requería un servicio ajeno a la misionalidad de la entidad; por tal razón no era competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer. Además, en aquellos casos en los cuales se evidencia que la competencia es de otra entidad a nivel distrital y se verifica que ya ha sido asignada por competencia en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, se procede a dar cierre al radicado informando que a la entidad competente ya le fue asignada la petición.

7. Peticiones Cerradas del Período

| Periodo | Peticiones cerradas | Porcentaje |
|--------------|---------------------|-------------|
| abril | 234 | 25,5% |
| mayo | 230 | 25,0% |
| junio | 455 | 49,5% |
| Total | 919 | 100% |

Durante el segundo trimestre del año 2022, 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 919 peticiones recibidas a través de los distintos canales de atención y por traslado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Al finalizar el periodo, la entidad mantiene peticiones pendientes de respuesta, las cuales se encuentran dentro de los tiempos de gestión para su trámite.

8. Tiempo Promedio de Respuesta

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer en el segundo trimestre del año 2022, fue de 16,27 días.

Teniendo en cuenta que mediante la Ley 2207 de 17 de mayo de 2022 “Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020”, se retomaron los términos para resolver las peticiones, tal como lo establecen los artículos 13 a 33 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), modificado por la Ley 1755 de 2015, 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.

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



| Tipología | Términos Ley 1755 de 2015 | Términos Legales Decreto 491 Art. 5 | abril | mayo | junio | Promedio días |
|---|---------------------------|-------------------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| CONSULTA | 30 | 35 | 16,6 | 16,8 | 20,0 | 17,8 |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | 15 | 30 | | 5,5 | | 5,5 |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 15 | 30 | 18,6 | 28,0 | 13 | 19,7 |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 15 | 30 | 18,5 | 15,9 | 14,2 | 16,2 |
| FELICITACION | 15 | 30 | 28,0 | 21,0 | 15,7 | 21,6 |
| QUEJA | 15 | 30 | 13,2 | 5,5 | 6,5 | 8,4 |
| RECLAMO | 15 | 30 | 20,8 | 21,8 | 13,0 | 18,5 |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 10 | 20 | 15,0 | 17,5 | 9,4 | 14,0 |
| SOLICITUD DE COPIA | 10 | 20 | 17,5 | | | 17,5 |
| SUGERENCIA | 15 | 30 | 26,0 | 29,0 | 15,5 | 23,5 |
| Promedio total en días | | | 18,37 | 16,12 | 14,11 | 16,27 |

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

9. Requerimientos por Dependencia

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el segundo trimestre del año 2022 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 324 requerimientos, los cuales representan el 35,3% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por la Dirección de Eliminación de Violencias, con un total de 121 requerimientos, los cuales representan el 13,2% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema, la tercera dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Subsecretaría de Políticas de Igualdad, con un total de 112 requerimientos, los cuales representan el 12,2% 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

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



| Dependencia | abril | mayo | junio | Total | Porcentaje |
|--|------------|------------|------------|------------|---------------|
| DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS | 100 | 73 | 151 | 324 | 35,3% |
| DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA | 23 | 24 | 74 | 121 | 13,2% |
| SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD | 18 | 16 | 78 | 112 | 12,2% |
| DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO | 20 | 27 | 59 | 106 | 11,5% |
| DIRECCION DE TALENTO HUMANO | 10 | 17 | 22 | 49 | 5,3% |
| ATENCION A LA CIUDADANIA | 10 | 18 | 9 | 37 | 4,0% |
| DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO | 12 | 13 | 12 | 37 | 4,0% |
| DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL | 5 | 18 | 12 | 35 | 3,8% |
| SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES | 7 | 4 | 12 | 23 | 2,5% |
| DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA | 12 | 2 | 5 | 19 | 2,1% |
| DIRECCION DE CONTRATACION | 6 | 4 | 6 | 16 | 1,7% |
| CONTROL IDISCIPLINARIO INTERNO | 3 | 9 | 2 | 14 | 1,5% |
| COMUNICACION ESTRATEGICA | 4 | 2 | 3 | 9 | 1,0% |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 2 | 2 | 4 | 8 | 0,9% |
| DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 2 | 1 | 1 | 4 | 0,4% |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | | | 4 | 4 | 0,4% |
| DESPACHO | | | 1 | 1 | 0,1% |
| Total | 234 | 230 | 455 | 919 | 100,0% |

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

10. Respuestas de Fondo

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

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 |
|---------------|--------------------------|---|--------------------|--------------------|
| 1407902022 | 2-2022-003460 | SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD | 1-2022-003453 | SI CUMPLE |
| 1378572022 | 2-2022-003372 | SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD | 1-2022-003340 | SI CUMPLE |
| 1358032022 | 2-2022-003259 | SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD | 1-2022-003553 | SI CUMPLE |
| 1355922022 | 2-2022-003257 | SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD | 1-2022-003203 | SI CUMPLE |
| 1321192022 | 2-2022-003232 | SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD | 1-2022-003552 | SI CUMPLE |
| 1575892022 | 2-2022-003836 | SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES | 1-2022-003965 | SI CUMPLE |
| 1558852022 | 2-2022-003887 | DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO | 1-2022-003942 | SI CUMPLE |
| 1479192022 | 2-2022-003727 | DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO | 1-2022-003826 | SI CUMPLE |
| 1434572022 | 2-2022-003553 | DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO | 1-2022-003827 | SI CUMPLE |
| 1426182022 | 2-2022-003555 | DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO | 1-2022-003547 | SI CUMPLE |
| 1399442022 | 2-2022-003484 | DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO | 1-2022-003916 | SI CUMPLE |
| 1562292022 | 2-2022-003901 | DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS | 1-2022-004106 | SI CUMPLE |
| 1434332022 | 2-2022-003516 | DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS | 1-2022-003930 | SI CUMPLE |
| 1380882022 | 2-2022-003432 | DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS | 1-2022-003795 | SI CUMPLE |
| 1378302022 | 2-2022-003366 | DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS | 1-2022-003889 | SI CUMPLE |
| 1370602022 | 2-2022-003404 | DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS | 1-2022-003676 | SI CUMPLE |
| 1340082022 | 2-2022-003307 | DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS | 2-2022-004118 | SI CUMPLE |
| 1320302022 | 2-2022-003217 | DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS | 1-2022-003845 | SI CUMPLE |
| 1318682022 | 2-2022-003270 | DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS | 1-2022-004114 | SI CUMPLE |
| 1318412022 | 2-2022-003269 | DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS | 1-2022-003810 | SI CUMPLE |
| 2093872022 | 2-2022-005404 | SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD | 1-2022-005465 | SI CUMPLE |
| 2050772022 | 2-2022-005154 | SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD | 1-2022-005301 | SI CUMPLE |
| 1775732022 | 2-2022-004408 | SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD | 1-2022-004740 | SI 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



| | | | | |
|------------|---------------|---|---------------|-----------|
| 1725852022 | 2-2022-004360 | SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD | 1-2022-004932 | SI CUMPLE |
| 2063412022 | 2-2022-005339 | SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES | 1-2022-005365 | SI CUMPLE |
| 1819722022 | 2-2022-004530 | SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES | 1-2022-004846 | SI CUMPLE |
| 1921772022 | 2-2022-004875 | OFICINA ASESORA JURIDICA | 1-2022-005428 | SI CUMPLE |
| 2035622022 | 2-2022-005117 | DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO | 1-2022-005438 | SI CUMPLE |
| 2017092022 | 2-2022-005031 | DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO | 1-2022-005261 | SI CUMPLE |
| 1763072022 | 2-2022-004461 | DIRECCION DE TALENTO HUMANO | 1-2022-005307 | SI CUMPLE |
| 1917712022 | 2-2022-004982 | DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO | 1-2022-005174 | SI CUMPLE |
| 1902152022 | 2-2022-004884 | DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO | 1-2022-005175 | SI CUMPLE |
| 1847972022 | 2-2022-004704 | DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO | 1-2022-004737 | SI CUMPLE |
| 1706252022 | 2-2022-004319 | DIRECCION DE TALENTO HUMANO | 1-2022-004358 | SI CUMPLE |
| 1768172022 | 2-2022-004533 | DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO | 1-2022-004738 | SI CUMPLE |
| 1700842022 | 2-2022-004359 | DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO | 1-2022-004284 | SI CUMPLE |
| 1917902022 | 2-2022-004928 | DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO | 1-2022-005120 | SI CUMPLE |
| 1799692022 | 2-2022-004572 | DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS | 1-2022-004913 | SI CUMPLE |
| 1780842022 | 2-2022-004515 | DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS | 1-2022-004938 | SI CUMPLE |
| 1779732022 | 2-2022-004426 | DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS | 1-2022-004914 | SI CUMPLE |
| 1767642022 | 2-2022-004546 | DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS | 1-2022-004707 | SI CUMPLE |
| 1742162022 | 2-2022-004407 | DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS | 1-2022-004636 | SI CUMPLE |
| 1739102022 | 2-2022-004398 | DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS | 1-2022-004633 | SI CUMPLE |
| 1716892022 | 2-2022-004295 | DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS | 1-2022-004589 | SI CUMPLE |
| 1716682022 | 2-2022-004344 | DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS | 1-2022-004775 | SI CUMPLE |
| 1711962022 | 2-2022-004338 | DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS | 1-2022-004950 | SI CUMPLE |
| 1701632022 | 2-2022-004307 | DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS | 1-2022-004460 | SI CUMPLE |
| 2056042022 | 2-2022-005331 | DIRECCION DE TALENTO HUMANO | 1-2022-005530 | SI CUMPLE |
| 1997752022 | 2-2022-004940 | DIRECCION DE TALENTO HUMANO | 1-2022-005308 | SI CUMPLE |
| 1933192022 | 2-2022-005055 | DIRECCION DE TALENTO HUMANO | 1-2022-005429 | SI CUMPLE |
| 1839662022 | 2-2022-004589 | DIRECCION DE TALENTO HUMANO | 1-2022-005430 | SI 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



| | | | | |
|------------|---------------|---|---------------|-----------|
| 2288982022 | 2-2022-006176 | SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD | 1-2022-006467 | SI CUMPLE |
| 2287512022 | 2-2022-006173 | SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD | 1-2022-006470 | SI CUMPLE |
| 2285192022 | 2-2022-006244 | SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD | 1-2022-006583 | SI CUMPLE |
| 2240092022 | 2-2022-006021 | SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD | 1-2022-006763 | SI CUMPLE |
| 2239972022 | 2-2022-006004 | SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD | 1-2022-006090 | SI CUMPLE |
| 2227132022 | 2-2022-005973 | SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD | 1-2022-006371 | SI CUMPLE |
| 2223392022 | 2-2022-005969 | SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD | 1-2022-006603 | SI CUMPLE |
| 2211852022 | 2-2022-005868 | SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD | 1-2022-006332 | SI CUMPLE |
| 2209872022 | 2-2022-005891 | SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD | 1-2022-006113 | SI CUMPLE |
| 2202562022 | 2-2022-005837 | SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD | 1-2022-006708 | SI CUMPLE |
| 2202032022 | 2-2022-005828 | SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD | 1-2022-005995 | SI CUMPLE |
| 2189142022 | 2-2022-005840 | SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD | 1-2022-006226 | SI CUMPLE |
| 2146682022 | 2-2022-005680 | SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD | 1-2022-006210 | SI CUMPLE |
| 2134762022 | 2-2022-005576 | SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD | 1-2022-005938 | SI CUMPLE |
| 2133532022 | 2-2022-005642 | SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD | 1-2022-006259 | SI CUMPLE |
| 2126862022 | 2-2022-005610 | SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD | 1-2022-005926 | SI CUMPLE |
| 2124172022 | 2-2022-005597 | SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD | 1-2022-006083 | SI CUMPLE |
| 2374242022 | 2-2022-006518 | SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES | 1-2022-006754 | SI CUMPLE |
| 2320762022 | 2-2022-006290 | SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES | 1-2022-006672 | SI CUMPLE |
| 2307472022 | 2-2022-006236 | SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES | 1-2022-006303 | SI CUMPLE |
| 2297152022 | 2-2022-006170 | SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES | 1-2022-006237 | SI CUMPLE |
| 2260622022 | 2-2022-006041 | SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES | 1-2022-006706 | SI CUMPLE |
| 2254302022 | 2-2022-006073 | SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES | 1-2022-006236 | SI 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



| | | | | |
|------------|---------------|---|---------------|-----------|
| 2235762022 | 2-2022-006015 | SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES | 1-2022-006058 | SI CUMPLE |
| 2262212022 | 2-2022-006071 | OFICINA ASESORA JURIDICA | 1-2022-006255 | SI CUMPLE |
| 2206102022 | 2-2022-005872 | OFICINA ASESORA JURIDICA | 1-2022-006687 | SI CUMPLE |
| 2416612022 | 2-2022-006616 | DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO | 1-2022-006748 | SI CUMPLE |
| 2381262022 | 2-2022-006529 | DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO | 1-2022-006767 | SI CUMPLE |
| 2365972022 | 2-2022-006411 | DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO | 1-2022-006601 | SI CUMPLE |
| 2361472022 | 2-2022-006380 | DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO | 1-2022-006599 | SI CUMPLE |

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el segundo trimestre del año 2022 se registraron dos (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 Disciplinario Interno.

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 Bogotá te escucha | Fecha de Radicado | Dependencia | Trámite |
|----------------------------|-------------------|--|---|
| 1791922022 | mayo | Oficina de Control Disciplinario Interno | Se registró la petición de forma anónima por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Luego del análisis por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno (Decreto 350 y 351 de 2021), la petición se trasladó por competencia a la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. |
| 1927022022 | mayo | Oficina de Control Disciplinario Interno | Se registró la petición por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Luego del análisis por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno (Decreto 350 y 351 de 2021), la petición se trasladó por competencia al Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia. |

Durante los meses de abril y junio de 2022 la Secretaría Distrital de la Mujer no recibió peticiones con la tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

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



12. Solicitudes de Acceso a Información Pública

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015⁵, que dispone: “De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.”, se relaciona el registro de las Solicitudes de Acceso a la Información que recibió la Entidad durante el segundo trimestre del año 2022.

| Mes | N° de solicitudes recibidas | N° de solicitudes respondidas | N° solicitudes trasladadas a otra institución | Tiempos de respuesta promedio | N° de solicitudes negadas |
|-------|-----------------------------|-------------------------------|---|-------------------------------|---------------------------|
| mayo | 3 | 3 | 0 | 17.5 | 0 |
| junio | 13 | 9 | 0 | 9,4 | 0 |

Se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a 12 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. Por otra parte, se aclara que durante el mes de abril de 2022 la Secretaría Distrital de la Mujer no recibió peticiones con esta tipología.

13. Servicios con mayores Quejas y Reclamos

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995⁶, que establece: “Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos (...)” se relacionan los subtemas que presentaron un mayor número de Quejas y Reclamos durante el segundo trimestre del año 2022.

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

⁶ Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.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



| Subtema | abril | mayo | junio | Total | Porcentaje |
|---|-----------|-----------|----------|-----------|-------------|
| ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO | 9 | 2 | 1 | 12 | 28,6% |
| ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURÍDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL | 3 | 6 | 1 | 10 | 23,8% |
| EL INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES EL ABUSO DE LOS DERECHOS LA EXTRALIMITACION DE LAS FUNCIONES | 3 | 3 | 2 | 8 | 19,0% |
| SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO | 1 | 2 | 2 | 5 | 11,9% |
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES | | 2 | 1 | 3 | 7,1% |
| ENFOQUE DIFERENCIAL | | 1 | | 1 | 2,4% |
| ABUSO DE AUTORIDAD POR ACTO ARBITRARIO E INJUSTO POR PARTE DE UN SERVIDOR | 1 | | | 1 | 2,4% |
| ADMINISTRACION DE TALENTO HUMANO | 1 | | | 1 | 2,4% |
| CURSOS DE FORMACION INTEGRAL | | 1 | | 1 | 2,4% |
| Total general | 18 | 17 | 7 | 42 | 100% |

Durante este período, el mayor número de quejas o reclamos respecto a los servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer corresponden al subtema de atención en violencias y casas refugio con 12 peticiones, que representa el 28,6% , seguido por el subtema de atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral con 10 peticiones que representan el 23,8%, el incumplimiento de los deberes, el abuso de los derechos y la extralimitación de las funciones con 8 peticiones que representan el 19,0%, el Sistema Distrital de Cuidado cuenta con 5 peticiones correspondientes al 11.9%, el traslado a entidades distritales registra 3 peticiones lo cual representan el 7.1%. Los subtemas de enfoque diferencial, abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor, administración del talento humano y cursos de formación integral, registran una petición correspondiente al 2,4%, para cada uno de ellos.

14. Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía

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: (...) 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 o del Distrito, de acuerdo con las peticiones gestionadas tipificadas como “Sugerencia”:

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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmuter.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmuter.gov.co



- Soporte para acceso a contenidos y descargue de certificados de cursos virtuales
- Atención amable, equitativa y oportuna a las ciudadanas usuarias de Casas Refugio y Casas de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres.
- Continuidad al programa de relevos del Sistema Distrital de Cuidado.

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



IMPLEMENTACIÓN DE LA PPDSC

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

A continuación, se presenta el desarrollo de las actividades más relevantes en el avance de la implementación de la PPDSC en la Secretaría Distrital de la Mujer durante el segundo trimestre del año 2022.

1. Actualización de la información de Atención a la Ciudadanía

La Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía realiza la actualización de la información referente a los servicios prestados por la Secretaría Distrital de la Mujer, la ubicación de sedes, horarios y puntos de atención para la prestación de los servicios de la entidad en el Portal Web Institucional de la Secretaría Distrital de la Mujer.

Durante el segundo trimestre de 2022, se realizó la actualización de la información relacionada con los temas de interés de la ciudadanía, en el portal web institucional de la Entidad y en el aplicativo virtual de la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

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

2. Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía

De acuerdo con el compromiso de mejorar continuamente el servicio a la ciudadanía y de desarrollar la Política de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer, la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía, sensibiliza a las servidoras, servidores y contratistas de las diferentes dependencias de la Secretaría en temas de atención a la ciudadanía y gestión de peticiones ciudadanas.

En este sentido, durante el segundo trimestre se realizaron 2 sensibilizaciones:

| N° | Fecha | Descripción |
|----|------------|--|
| 1 | 03-06-2021 | Taller virtual manejo de PQRS, Sistema Bogotá te Escucha y Orfeo |
| 2 | 07-06-2022 | Taller virtual manejo de PQRS, Sistema Bogotá te Escucha y Orfeo |

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



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

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

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

| | Fecha | Reunión | Lugar |
|---|------------|---|-----------------|
| 1 | 5/04/2022 | Reunión de Nodo Intersectorial de Comunicaciones y Lenguaje Claro de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, Veeduría Distrital. | Reunión virtual |
| 2 | 23/06/2022 | Reunión de Nodo Intersectorial de Formación y Capacitación de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, Veeduría Distrital. | |
| 3 | 29/06/2022 | Reunión de Nodo Intersectorial de Comunicaciones y Lenguaje Claro de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, Veeduría Distrital. | |

4. Elaboración de informes de Atención a la Ciudadanía

La Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través de Atención a la Ciudadanía, y en cumplimiento del artículo 54 de la Ley 190 de 1995⁹ y el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014¹⁰, elabora mensual y trimestralmente informes de seguimiento a las peticiones ciudadanas, los cuales se presentan ante el Despacho de la secretaria Distrital de la Mujer y se publican en su página web.

En el segundo trimestre del año 2022 se elaboraron y publicaron:

- El informe de gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2022.

⁸ Decreto Distrital 371 de 2010: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=40685&dt=S>

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

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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



- Los informes de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones correspondientes a los meses de abril, mayo y junio de 2022.

Los informes se pueden consultar en el siguiente enlace:

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

Cordialmente,



LAURA MARCELA TAMI LEAL
Subsecretaria de Gestión Corporativa

| | | |
|------------------|----------------------------|--|
| Proyectó: | Fernanda Vera Cruz | Profesional Universitario - Subsecretaría de Gestión Corporativa  |
| Revisó y Aprobó: | Stefanía Vidal Padilla | Contratista Subsecretaria de Gestión Corporativa.  |
| Revisó y Aprobó: | Luz Amparo Macías Quintana | Contratista Subsecretaria de Gestión Corporativa.  |