



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Informe de Gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía Primer trimestre 2024

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., abril de 2024

**Informe de Gestión de PQRS y de Atención
a la Ciudadanía****Primer trimestre 2024**

Abril de 2024 - 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 Febrero de Bogotá, "Por medio del cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de la Mujer, y se dictan otras disposiciones".

Dependencia: Subsecretaría de Gestión Corporativa

Subsecretaria de Gestión Corporativa: Margarita María Rúa Atehortúa

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:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



Tabla de contenido

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

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 primer trimestre del año 2024, el cual sirve como herramienta de gerencia y de control, con el fin de evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional, a las nuevas exigencias ciudadanas.

En este sentido, se relacionan las peticiones ciudadanas presentadas y tramitadas en la Secretaría Distrital de la Mujer y su comportamiento estadístico durante el primer trimestre de la vigencia 2024. 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 peticiones recibidas

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010 “*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y organismos del Distrito Capital*”, se relaciona el registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que recibió la Entidad durante el primer trimestre del año 2024.

Mes	Peticiones	Porcentaje
enero	218	35,2%
febrero	208	33,6%
marzo	193	31,2%
Total	619	100%

En el primer trimestre del año 2024 se recibieron 619 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. Orientaciones verbales

Cuando se presenta una solicitud de carácter verbal por medio de los canales presencial, telefónico y chat, esta es resuelta en el primer nivel de servicio (primer nivel de relacionamiento con la ciudadanía), con el fin 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 lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y de acuerdo con lo anteriormente mencionado, 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 de carácter misional que gestionó la Entidad durante el primer trimestre del año 2024:

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



Mes	Canal presencial	Canal telefónico	Canal chat	Total	Temas más reiterados
Enero	0	5	20	25	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. • Información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento (ofertas de empleo disponibles). • Información sobre cursos de certificación para madres cuidadoras e información de SIDICU, para aplicar a Subsidio de vivienda de Secretaría Distrital del Hábitat.
Febrero	9	5	41	55	<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, para aplicar a Subsidio de vivienda de Secretaría Distrital del Hábitat. • Información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento (ofertas de empleo disponibles).
Marzo	25	39	264	328	<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, para aplicar a Subsidio de vivienda de Secretaría Distrital del Hábitat. • Información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento (ofertas de empleo disponibles).
Total	34	49	325	408	

En el trimestre analizado se presentaron 408 orientaciones en primer nivel, que permitieron resolver las solicitudes de la ciudadanía de manera ágil y oportuna. Se destaca la atención a través del chat, con una participación del 80% sobre el total de atenciones.

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, así:

Canal	enero	febrero	marzo	Total	Porcentaje
E-MAIL	166	167	151	484	78,2%
WEB	22	22	26	70	11,3%
BUZON	24	13	9	46	7,4%
PRESENCIAL	4	4	6	14	2,3%
TELEFONO	2	1	1	4	0,6%
ESCRITO		1		1	0,2%
Total general	218	208	193	619	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:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



Del total de 619 peticiones recibidas en el primer trimestre del año 2024, el 78,2% (484 peticiones) ingresaron vía correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía. En segundo lugar, se encuentra el canal web (Sistema Bogotá te escucha) con un 11,3% (70 peticiones), seguido por buzón con 7,4% (46 peticiones), presencial con 2,3% (14 peticiones), teléfono con 0,6% (4 peticiones) y finalmente, escrito con un 0,2% (1 petición).

4. Tipo de peticiones

Tipología	enero	febrero	marzo	Total	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	197	180	175	552	89,2%
QUEJA	9	7	5	21	3,4%
CONSULTA		8	3	11	1,8%
FELICITACION	4	3	1	8	1,3%
SUGERENCIA	1	3	3	7	1,1%
RECLAMO	1	3	3	7	1,1%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	1	1	6	1,0%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	2	2	5	0,8%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION		1		1	0,2%
SOLICITUD DE COPIA	1			1	0,2%
Total general	218	208	193	619	100%

Del total de 619 peticiones recibidas en el primer trimestre del año 2024, 552 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 89,2% 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 tipología de Queja, la cual representa un 3,4% del total de peticiones registradas en el Sistema.

5. Peticiones por subtemas

Subtema	enero	febrero	marzo	Total	Porcentaje
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	58	70	74	202	34,6%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	34	38	27	99	17,0%
SISTEMA DISTRIAL DEL CUIDADO	21	27	23	71	12,2%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	30	14	15	59	10,1%
LINEA PURPURA	11	27	17	55	9,4%

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



ADMINISTRACION DE TALENTO HUMANO	9	14	14	37	6,3%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION	13	10	2	25	4,3%
ATENCION INTEGRAL - ACTIVIDADES SEXUALES PAGADAS	3	4	2	9	1,5%
CONTRATAACION	3	2	2	7	1,2%
CURSOS DE FORMACION INTEGRAL	1	2	3	6	1,0%
ENFOQUE DIFERENCIAL	2		2	4	0,7%
DATOS ESTADISTICOS POBLACIONAL DIVERSIDAD TERRITORIALIDAD Y DERECHOS	1	1	2	4	0,7%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1			1	0,2%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA		1		1	0,2%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES		1		1	0,2%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	1			1	0,2%
INFORMACION ESTADISTICA DE LA ENTIDAD			1	1	0,2%
ASUNTOS JURIDICOS Y LEGALES		1		1	0,2%
Total general	188	212	184	584	100,0%

Del total de peticiones solucionadas en el primer trimestre del año de 2024 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 *ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL* con 202 peticiones, las cuales corresponden al 34,6% de las peticiones solucionadas.

6. Traslados por Competencia

Entidad	enero	febrero	marzo	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	21	12	7	40	29,0%
SECRETARIA DE GOBIERNO	12	3		15	10,9%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	12	3		15	10,9%
IDRD	6	4	1	11	8,0%
SECRETARIA DEL HABITAT	9	1		10	7,2%
SECRETARIA GENERAL	7	1	1	9	6,5%
SECRETARIA DE SALUD	2	4	1	7	5,1%
SECRETARIA DE EDUCACION	4	1	1	6	4,3%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	3			3	2,2%
PERSONERIA DE BOGOTA		2	1	3	2,2%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	1	1	3	2,2%
TRANSMILENIO	1	1	1	3	2,2%
IPES	1			1	0,7%

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sd mujer.gov.co

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



ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO			1	1	0,7%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1			1	0,7%
SECRETARIA DE CULTURA		1		1	0,7%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1			1	0,7%
IDPYBA	1			1	0,7%
SECRETARIA DE HACIENDA	1			1	0,7%
IDIPRON		1		1	0,7%
ATENEA	1			1	0,7%
POLICIA METROPOLITANA			1	1	0,7%
IDU			1	1	0,7%
SECRETARIA MOVILIDAD			1	1	0,7%
IDPAC		1		1	0,7%
Total general	84	36	18	138	100%

Durante el primer trimestre del año 2024, se realizaron un total de 138 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
enero	188	32,2%
febrero	212	36,3%
marzo	184	31,5%
Total	584	100%

Durante el primer trimestre del año 2024, 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 584 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.

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



8. Tiempo promedio de respuesta

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer en el primer trimestre del año 2024, fue de 10,1 días, por lo tanto, 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 Ley 1755 de 2015	enero	febrero	marzo	Promedio días
CONSULTA	30			12,3	12,3
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15	9,0	13,6	10,0	10,8
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	9,3	10,7	10,6	10,2
QUEJA	15	9,0	4,4	12,0	7,0
RECLAMO	15	6,7	3,0	12,7	8,0
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	10	8,0	6,0		7,3
FELICITACION	15	11,7	12,5	11,3	11,8
SUGERENCIA	15	8,0	9,3	8,3	8,7
Promedio total en días		9,2	10,4	10,6	10,1

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

9. Requerimientos por dependencia

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el primer trimestre del año 2024 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 190 requerimientos, los cuales representan el 32,5% 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 contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, con un total de 126 requerimientos, los cuales representan el 21,6% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema. Finalmente, la tercera dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Dirección del Sistema de Cuidado, con un total de 77 requerimientos, los cuales representan el 13,2% 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	enero	febrero	marzo	Total	Porcentaje
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	65	68	57	190	32,5%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	40	47	39	126	21,6%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	28	28	21	77	13,2%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	12	18	14	44	7,5%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	9	4	13	26	4,5%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	5	8	13	26	4,5%
SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	8	9	8	25	4,3%
ATENCION A LA CIUDADANIA	7	7	8	22	3,8%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	10		14	2,4%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	5	1	4	10	1,7%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	6	1	8	1,4%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	1	3	2	6	1,0%
DIRECCION DE CONTRATACION	2	2	2	6	1,0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1		2	0,3%
COMUNICACION ESTRATEGICA			2	2	0,3%
Total general	188	212	184	584	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:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



Dependencia Responsable	Radicado SDQS	Radicado de entrada	Radicado de salida	Respuesta de Fondo
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	3506182024	2-2024-015752	1-2024-014050	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	3556972024	2-2024-015840	1-2024-014063	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	3585882024	2-2024-015852	1-2024-014252	Cumple
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3605042024	2-2024-015989	1-2024-014574	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	3612542024	2-2024-016041	1-2024-014571	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	3630102024	2-2024-016334	1-2024-014479	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	3645522024	2-2024-016115	1-2024-013796	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	3652012024	2-2024-016141	1-2024-015021	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	3677152024	2-2024-016273	1-2024-014480	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	3690452024	2-2024-016286	1-2024-014995	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	3710752024	2-2024-016369	1-2024-015007	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	3717202024	2-2024-016403	1-2024-014215	Cumple
SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	3736342024	2-2024-016403	1-2024-015235	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	3747782024	2-2024-016378	1-2024-015243	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	3756852024	2-2024-017408	1-2024-015510	Cumple
COMUNICACION ESTRATEGICA	5031892024	2-2024-022789	1-2024-021072	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	4695802024	2-2024-020883	1-2024-019288	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	4701742024	2-2024-020989	1-2024-019660	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	4633482024	2-2024-020770	1-2024-018792	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	4771332024	2-2024-021222	1-2024-019879	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	4918002024	2-2024-022516	1-2024-020155	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	5087372024	2-2024-023013	1-2024-020607	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	4699822024	2-2024-020967	1-2024-019766	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	4726382024	2-2024-021055	1-2024-019864	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	4807672024	2-2024-021080	1-2024-018560	Cumple
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	4616332024	2-2024-020771	1-2024-018918	Cumple
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	5061562024	2-2024-022855	1-2024-021159	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	5138642024	2-2024-022985	1-2024-021373	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	5367322024	2-2024-023580	1-2024-022332	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



DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	5462542024	2-2024-024137	1-2024-023131	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	5257142024	2-2024-023363	1-2024-021362	Cumple
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	5080872024	2-2024-023520	1-2024-021237	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	5139602024	2-2024-023066	1-2024-021200	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	5338072024	2-2024-023497	1-2024-021256	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	5409072024	2-2024-023753	1-2024-022860	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	5482882024	2 - 2024 - 024859	1-2024-023148	Cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

Durante los meses de enero y marzo de 2024 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. Sin embargo, en el mes de febrero de 2024 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió una petición con esta tipología a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Radicado SDQS	Fecha de Radicado	Dependencia	Trámite
858802024	5/02/2024	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Se realiza traslado por competencia a la Secretaría Distrital de Educación a través de la plataforma Bogotá te Escucha, el día 07/02/2024.

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 primer trimestre del año 2024.

Mes	Nº de solicitudes recibidas	Nº de solicitudes respondidas	Nº solicitudes trasladadas a otra institución	Tiempos de respuesta promedio	Nº de solicitudes negadas
-----	-----------------------------	-------------------------------	---	-------------------------------	---------------------------

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

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 Nº 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



enero	1	1	0	8,0	0
febrero	2	2	0	6,0	0
marzo	2	0	0	n/a	0

Se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a 3 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 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 primer trimestre del año 2024.

Subtema	enero	febrero	marzo	Total	Porcentaje
(en blanco)	6	5	5	16	57,1%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	2	2	5	17,9%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	1	3		4	14,3%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION	1			1	3,6%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	1			1	3,6%
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL			1	1	3,6%
Total general	10	10	8	28	100,0%

Durante este período, el mayor número de quejas o reclamos con subtema identificado respecto a los servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer, corresponden en primer lugar al subtema *traslado a entidades distritales* con 5 peticiones, y en segundo lugar al de *implementación de políticas* con 4 peticiones frente al total.

Estas quejas y reclamos fueron gestionados dentro de los términos establecidos por la ley.

⁶ 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



Principales sugerencias remitidas por la ciudadanía

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, 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 deben registrar 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”

De igual manera, para dar cumplimiento a la Circular Distrital 001 de 2022, relacionada con la estrategia Conoce, Propone, Prioriza, se informa que, durante el primer trimestre del año 2024, las principales sugerencias ante la entidad se relacionan con la mejora en la socialización de los horarios de atención en las CIOM, brindar una mayor oferta de actividades centradas en las personas mayores y trabajar en mitigar la contaminación auditiva producida por elementos electrónicos en las CIOM. Esta información, junto con el tratamiento dado a cada sugerencia, serán presentados en el próximo Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

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 primer trimestre del año 2024.

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.

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



Durante el primer trimestre de 2024, 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 (<https://bogota.gov.co/mi-ciudad/mujer#tramites>).

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 y capacita 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 primer trimestre se realizaron 2 capacitaciones:

N°	Fecha	Descripción
1	16/02/2024	Capacitación en gestión de PQRS y manejo del sistema Bogotá te escucha. Dirigido a nuevos usuarios del sistema Bogotá te escucha de la Oficina de Control Disciplinario Interno y la Oficina Asesora de Planeación.
2	15/03/2024	Primer taller de gestión de PQRS en Bogotá te escucha. Dirigido a enlaces del sistema Bogotá te escucha.

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 2010⁷, 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.

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	29/02/2024	Primera reunión Plenaria.	Reunión virtual

4. Elaboración de informes de Atención a la ciudadanía

⁷ 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:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



La Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través de Atención a la Ciudadanía, y en cumplimiento del artículo 54 de la Ley 190 de 1995⁸ y el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014⁹, 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.

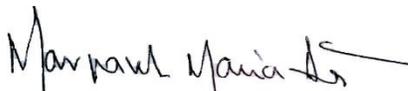
En el primer trimestre del año 2024 se elaboraron y publicaron, los siguientes documentos:

- El informe de gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía correspondiente al cuarto trimestre de la vigencia 2024.
- Los informes de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones correspondientes a los meses de diciembre 2023, enero y febrero de 2024.

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,



MARGARITA MARIA RUA ATEHORTUA

Subsecretaria de Gestión Corporativa

Secretaría Distrital de la Mujer

Elaboró: María Valentina Castillejo Caycedo – Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa. 

Revisó: Luz Amparo Macías Quintana – Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa. 

Revisó: Stefania Vidal Padilla – Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa. 

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

⁹ Ley 1712 de 2014: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.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:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co