



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



Secretaría de la Mujer

# Informe de Gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía Segundo trimestre 2024

---

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., julio de 2024

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

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

## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS .....	5
1. Total peticiones recibidas.....	5
2. Orientaciones verbales .....	5
3. Canales de atención.....	6
4. Tipo de peticiones .....	7
5. Traslados por Competencia.....	7
6. Peticiones cerradas del período.....	8
7. Peticiones solucionadas por subtemas .....	9
8. Tiempo promedio de respuesta .....	9
9. Requerimientos solucionados 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 sugerencias remitidas por la ciudadanía .....	14
IMPLEMENTACIÓN DE LA PPDSC .....	15
A. Actualización de la información de Atención a la Ciudadanía .....	15
B. Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía .....	15
C. Participación en las actividades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos .....	16
D. 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](http://www.sdmujer.gov.co)

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



## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del literal m) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013<sup>1</sup>, que dispone: “Vigilar que el servicio de atención de quejas y reclamos que los ciudadanos formulen se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la Secretaría (o) el respectivo informe”. Así como, del artículo 54 de la Ley 190 de 1995<sup>2</sup>, el cual establece que “Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.”; del artículo 9 del Decreto 2232 de 1995<sup>3</sup> que establece lo siguiente: “Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.” y, del artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015<sup>4</sup>, el cual dispone que: “De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.”, se presenta el informe de gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones ciudadanas en la Secretaría Distrital de la Mujer, correspondiente al segundo 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 segundo 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.

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

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

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

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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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

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



## SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS

### 1. Total 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 2024.

Mes	Peticiones	Porcentaje
abril	226	34,9%
mayo	214	33,0%
junio	208	32,1%
<b>Total</b>	<b>648</b>	<b>100%</b>

En el segundo trimestre del año 2024 se recibieron 648 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 segundo 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](http://www.sdmujer.gov.co)

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



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

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	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
E-MAIL	185	173	168	526	81,2%
WEB	21	21	24	66	10,2%
BUZON	15	9	8	32	4,9%
PRESENCIAL	5	9	3	17	2,6%
REDES SOCIALES	0	2	4	6	0,9%
ESCRITO	0	0	1	1	0,2%
<b>Total general</b>	<b>226</b>	<b>214</b>	<b>208</b>	<b>648</b>	<b>100%</b>

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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

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



Del total de 648 peticiones recibidas en el segundo trimestre del año 2024, el 81,2% (526 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 10,2% (66 peticiones), seguido por buzón con 4,9% (32 peticiones), presencial con 2,6% (17 peticiones), redes sociales con 0,9% (6 peticiones) y finalmente, escrito con un 0,2% (1 petición).

#### 4. Tipo de peticiones

Tipología	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	201	205	198	604	93,2%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	2	4	9	1,4%
QUEJA	7	1	1	9	1,4%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	4	3		7	1,1%
FELICITACION	3		2	5	0,8%
CONSULTA		2	3	5	0,8%
RECLAMO	4			4	0,6%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	1		3	0,5%
SUGERENCIA	2			2	0,3%
<b>Total general</b>	<b>226</b>	<b>214</b>	<b>208</b>	<b>648</b>	<b>100%</b>

Del total de 648 peticiones recibidas en el segundo trimestre del año 2024, 604 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 93,2% 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 Derecho de petición de interés general, la cual representa un 1,4% del total de peticiones registradas en el Sistema.

#### 5. Traslados por Competencia

Entidad	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	5	11	12	28	31,8%
SECRETARIA DE SALUD	7	8	6	21	23,9%
SECRETARIA DE EDUCACION	4	2	2	8	9,1%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	3	1	7	8,0%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	3		4	4,5%

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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

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



SECRETARIA DE PLANEACION	1	1	1	3	3,4%
TRANSMILENIO		3		3	3,4%
SECRETARIA GENERAL	2		1	3	3,4%
SECRETARIA DEL HABITAT	1		1	2	2,3%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO		2		2	2,3%
IDIPRON	1			1	1,1%
SUBRED SUR	1			1	1,1%
IPES		1		1	1,1%
CONCEJO DE BOGOTA			1	1	1,1%
IDRD		1		1	1,1%
PERSONERIA DE BOGOTA			1	1	1,1%
SECRETARIA DE CULTURA	1			1	1,1%
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>35</b>	<b>26</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

Durante el segundo trimestre del año 2024, se realizaron un total de 88 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.

## 6. Peticiones cerradas del período

Periodo	Peticiones cerradas	Porcentaje
abril	202	31,9%
mayo	216	34,1%
junio	216	34,1%
<b>Total</b>	<b>634</b>	<b>100%</b>

Durante el segundo 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 634 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](http://www.sdmujer.gov.co)

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



## 7. Peticiones solucionadas por subtemas

Subtema	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	91	74	77	242	38,2%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	25	29	43	97	15,3%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	27	28	26	81	12,8%
SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO	11	21	18	50	7,9%
ADMINISTRACION DE TALENTO HUMANO	14	17	9	40	6,3%
LINEA PURPURA	11	14	11	36	5,7%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION	6	14	10	30	4,7%
CURSOS DE FORMACION INTEGRAL	2	4	8	14	2,2%
ENFOQUE DIFERENCIAL	5	2	4	11	1,7%
CONTRATAACION	3	4	3	10	1,6%
DATOS ESTADISTICOS POBLACIONAL DIVERSIDAD TERRITORIALIDAD Y DERECHOS	1	4	1	6	0,9%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	2	2	5	0,8%
ATENCION INTEGRAL - ACTIVIDADES SEXUALES PAGADAS	3		1	4	0,6%
ASUNTOS JURIDICOS Y LEGALES	1	1	1	3	0,5%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA		1		1	0,2%
PRESUNTO ACOSO LABORAL / SEXUAL	1			1	0,2%
¿Otro? Relacione cual en el campo observaciones		1		1	0,2%
VEEDURIAS CIUDADANAS			1	1	0,2%
INFORMACION ESTADISTICA DE LA ENTIDAD			1	1	0,2%
<b>Total general</b>	<b>202</b>	<b>216</b>	<b>216</b>	<b>634</b>	<b>100,0%</b>

Del total de peticiones solucionadas en el segundo 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 242 peticiones, las cuales corresponden al 38,2% de las peticiones solucionadas.

## 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 2024, fue de 9,9 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.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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



Tipología	Términos Ley 1755 de 2015	abril	mayo	junio	Promedio días
CONSULTA	30	27,0	5,0		12,3
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15	8,0	10,3	5	7,9
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	10,1	9,8	10,0	10,0
QUEJA	15	6,6	10,5	12,0	8,7
RECLAMO	15	13,7	11,6	12,0	12,3
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	10	6,0	6,5		6,3
FELICITACION	15	9,0	12,0	10,0	10,4
SUGERENCIA	15		12,0		12,0
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	15	2,0	12,0		9,5
<b>Promedio total en días</b>		<b>10,1</b>	<b>9,9</b>	<b>9,8</b>	<b>9,9</b>

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

## 9. Requerimientos solucionados por dependencia

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el segundo trimestre del año 2024 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 226 requerimientos, los cuales representan el 35,6% 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 118 requerimientos, los cuales representan el 18,6% 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 49 requerimientos, los cuales representan el 7,7% del total de las peticiones solucionadas.

Dependencia	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	79	68	79	226	35,6%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	37	42	39	118	18,6%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	11	22	16	49	7,7%

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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

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



SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	15	15	14	44	6,9%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	12	19	10	41	6,5%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	6	14	15	35	5,5%
SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	11	6	16	33	5,2%
ATENCION A LA CIUDADANIA	7	6	9	22	3,5%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	7	6	7	20	3,2%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	6	5	2	13	2,1%
DIRECCION DE CONTRATACION	3	2	2	7	1,1%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	2	2	7	1,1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		3	3	6	0,9%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	2		5	0,8%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	2	2	5	0,8%
COMUNICACION ESTRATEGICA	1	2		3	0,5%
<b>Total general</b>	<b>202</b>	<b>216</b>	<b>216</b>	<b>634</b>	<b>100,0%</b>

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:

Dependencia Responsable	Radicado SDQS	Radicado de entrada	Radicado de salida	Respuesta de Fondo
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1602802024	2-2024-004747	1-2024-005155	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1791242024	2-2024-005138	1-2024-005644	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1996202024	2-2024-005738	1-2024-006635	Cumple
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	2036862024	2-2024-006162	1-2024-006495	Cumple

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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

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



DIRECCION DE TALENTO HUMANO	2262922024	2-2024-007358	1-2024-007222	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1649892024	2-2024-004923	1-2024-005089	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1711422024	2-2024-004988	1-2024-005088	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	2004872024	2-2024-006247	1-2024-006352	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	2054982024	2-2024-006289	1-2024-006501	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	2119222024	2-2024-006668	1-2024-007055	Cumple
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLÍTICA	2450072024	2-2024-008433	1-2024-007636	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	2428192024	2-2024-008006	1-2024-009553	Cumple
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	2430692024	2-2024-008554	1-2024-009551	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	2549882024	2-2024-009228	1-2024-007433	Cumple
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	2347102024	2-2024-007684	1-2024-008832	Cumple
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	2625422024	2-2024-009483	1-2024-007927	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	2327442024	2-2024-007620	1-2024-008406	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	2349292024	2-2024-008418	1-2024-008809	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	2500702024	2-2024-008910	1-2024-009206	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	2587102024	2-2024-009379	1-2024-009577	Cumple
DIRECCION DE CONTRATACION	3003372024	2-2024-011838	1-2024-011002	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	2790042024	2-2024-010122	1-2024-010890	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	2891012024	2-2024-010877	1-2024-011383	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	2928102024	2-2024-011269	1-2024-011656	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	2625262024	2-2024-009755	1-2024-009791	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	2974722024	2-2024-011680	1-2024-011731	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	2691392024	2-2024-009769	1-2024-009924	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	2752152024	2-2024-010049	1-2024-010222	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	2858652024	2-2024-010435	1-2024-010193	Cumple

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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



DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	2888562024	2-2024-010883	1-2024-011127	Cumple
---	------------	---------------	---------------	--------

## 11. Denuncias por Actos de Corrupción

Durante los meses de abril y mayo de 2024 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió dos peticiones con la tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Para el mes de junio, la Secretaría Distrital de la Mujer no recibió peticiones con esta tipología a través del mencionado sistema.

El trámite de estas denuncias corresponde a la Oficina de Control Disciplinario Interno de esta entidad.

## 12. Solicitudes de Acceso a Información Pública

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015<sup>5</sup>, que dispone: “De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.”, se relaciona el registro de las Solicitudes de Acceso a la Información que recibió la Entidad durante el segundo 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
abril	2	2	0	6,0	0
mayo	1	1	0	6,5	0
junio	0	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.

<sup>5</sup> 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.sdmuje.gov.co](http://www.sdmuje.gov.co)

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

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



### 13. Servicios con mayores Quejas y Reclamos

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995<sup>6</sup>, que establece: “Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de 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 2024.

Subtema	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
(en blanco)	9		1	10	76,9%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION	1	1		2	15,4%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1			1	7,7%
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>

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 de *información general de la entidad y puntos de atención* con 2 requerimientos y, en segundo lugar, al de *traslado a entidades distritales* con 1 requerimiento frente al total.

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

### 14. 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 segundo 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

<sup>6</sup> 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](http://www.sdmujer.gov.co)

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

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



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 segundo trimestre del año 2024.

### A. 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 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>).

### B. 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 segundo trimestre se realizaron las siguientes capacitaciones:

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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



N°	Fecha	Descripción
1	15-04-2024	Capacitación en Gestión de PQRS y Manejo del Sistema BTE, dirigido a nuevos usuarios de la Dirección del Sistema del Cuidado.
2	26-04-2024	Capacitación en Servicio a la Ciudadanía y Protocolos de Atención, dirigido a las CIOM - Rol Referentas.
3	16-05-2024	Capacitación en Servicio a la Ciudadanía y Protocolos de Atención, dirigido a las CIOM - Rol Trabajadoras Sociales.
4	17-05-2024	Capacitación en Servicio a la Ciudadanía y Protocolos de Atención, dirigido a las CIOM - Rol Psicólogas.
5	21-05-2024	Capacitación en manejo de PQRS recibidas por el canal Redes Sociales, dirigido al equipo de Comunicaciones.
6	25-06-2024	Capacitación sobre el Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía, dirigido a las colaboradoras de la CIOM – Chapinero.

### C. 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 2010<sup>7</sup>, 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	12/04/2024	Socialización de las Guías de Inducción y Reinducción en el manejo de PQRS y Bogotá te escucha	Reunión virtual
1	30/05/2024	Segundo evento de la Red Interinstitucional de Participación y Control Social	Auditorio Planetario Distrital

### D. Elaboración de informes de Atención a la ciudadanía

La Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través de Atención a la Ciudadanía, y en cumplimiento del artículo 54 de la Ley 190 de 1995<sup>8</sup> y el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014<sup>9</sup>, 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 2024 se elaboraron y publicaron, los siguientes documentos:

<sup>7</sup> Decreto Distrital 371 de 2010: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=40685&dt=S>

<sup>8</sup> Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=321>

<sup>9</sup> 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](http://www.sdmujer.gov.co)

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

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

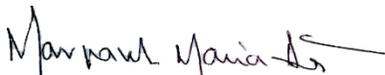


- El informe de gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2024.
- Los informes de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones correspondientes a los meses de marzo, abril y mayo 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. 

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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