



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



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

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., octubre de 2024

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

Octubre 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 Mayor 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.coPresente 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.....	7
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.....	14
12. Solicitudes de Acceso a Información Pública	14
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	16
2. Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía	16
3. Participación en las actividades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.....	17
4. Elaboración de informes de Atención a la Ciudadanía	17

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 tercer 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 tercer 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 tercer trimestre del año 2024.

Mes	Peticiones	Porcentaje
julio	258	34,3%
agosto	272	36,1%
septiembre	223	29,6%
Total	753	100%

En el tercer trimestre del año 2024 se recibieron 753 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 el Sistema de Información Misional de la entidad (Simisional) para evidenciar la prestación de este servicio.

A continuación, se relacionan las orientaciones verbales que gestionó la Entidad en sede central durante el tercer 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



Total orientaciones verbales por canal de atención				
Mes	Presencial	Telefónico	Chat	Total mes
Julio	28	53	354	435
Agosto	24	58	309	391
Septiembre	20	107	351	478
Total Trimestre	1.304			

Para el trimestre de análisis, se presentaron 1.304 orientaciones en primer nivel de atención, por los canales dispuestos por la entidad, en sede central. Se destaca la preferencia del chat, por parte de la ciudadanía, para acceder a la información de los servicios y estrategias de la Secretaría.

A continuación, se presentan los datos de orientaciones de carácter misional:

Orientaciones verbales por canal de atención de Carácter Misional				
Mes	Presencial	Telefónico	Chat	Total mes
Julio	26	37	266	329
Agosto	22	47	258	327
Septiembre	19	70	242	331
Total Trimestre	987			

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



De acuerdo con la información presentada, se brindaron 987 orientaciones en temas misionales, que representa el 75,7% del total de las orientaciones, relacionadas especialmente con los servicios de orientación socio jurídica y psicosocial, Sistema Distrital de Cuidado y estrategias de empleabilidad y emprendimiento.

Los aspectos no clasificados en esta categoría misional correspondieron a solicitudes de información de carácter general, información estadística, temas de no competencia de la entidad, entre otros.

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	Julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
E-MAIL	208	214	166	588	78,1%
WEB	23	23	23	69	9,2%
BUZON	11	23	14	48	6,4%
ESCRITO	1	3	14	18	2,4%
PRESENCIAL	8	5	2	15	2,0%
REDES SOCIALES	5	3	3	11	1,5%
TELEFONO	2	1	1	4	0,5%
Total general	258	272	223	753	100%

Del total de 753 peticiones recibidas en el tercer trimestre del año 2024, el 78,1% (588 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 9,2% (69 peticiones), seguido por buzón con 6,4% (48 peticiones), escrito con 2,4% (18 peticiones), presencial con 2,0% (15 peticiones), redes sociales con un 1,5% (11 peticiones) y finalmente, telefónico con un 0,5% (4 peticiones).

4. Tipo de peticiones

Tipología	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	245	253	203	701	93,1%

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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



QUEJA	3	5	8	16	2,1%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5	6	3	14	1,9%
RECLAMO	1	3	3	7	0,9%
FELICITACION	1	4	1	6	0,8%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION			4	4	0,5%
CONSULTA	2	1		3	0,4%
SOLICITUD DE COPIA			1	1	0,1%
SUGERENCIA	1			1	0,1%
Total general	258	272	223	753	100%

Del total de 753 peticiones recibidas en el tercer trimestre del año 2024, 701 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 93,1% 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 2,1% del total de peticiones registradas en el Sistema.

5. Peticiones por subtemas

Subtema	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	86	70	70	226	28,9%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	73	60	58	191	24,5%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	27	46	46	119	15,2%
SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO	34	15	19	68	8,7%
LINEA PURPURA	16	19	17	52	6,7%
ENFOQUE DIFERENCIAL	6	19	26	51	6,5%
CONTRATACION	6	7	4	17	2,2%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION	4	7	4	15	1,9%
CURSOS DE FORMACION INTEGRAL	8	6	1	15	1,9%
ADMINISTRACION DE TALENTO HUMANO	4	4	6	14	1,8%
INFORMACION ESTADISTICA DE LA ENTIDAD	1		3	4	0,5%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	3			3	0,4%
DATOS ESTADISTICOS POBLACIONAL DIVERSIDAD TERRITORIALIDAD Y DERECHOS			2	2	0,3%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA			1	1	0,1%
Apropiación de bienes materiales recursos económicos del distrito		1		1	0,1%
ASUNTOS JURIDICOS Y LEGALES		1		1	0,1%
VEEDURIAS CIUDADANAS			1	1	0,1%
Total general	268	255	258	781	100,0%

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:
servicioalciudadania@sdmuter.gov.co



Del total de peticiones solucionadas en el tercer 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 *ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y/O JURÍDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL* con 226 peticiones, las cuales corresponden al 28,9% de las peticiones solucionadas.

6. Traslados por Competencia

Entidad	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	16	13	7	36	31,6%
SECRETARIA DE SALUD	9	8	7	24	21,1%
SECRETARIA DE EDUCACION	2	4	3	9	7,9%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	3	3	2	8	7,0%
SECRETARIA DE GOBIERNO	6	1	1	8	7,0%
PERSONERIA DE BOGOTA	2	1	3	6	5,3%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2	3		5	4,4%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	3		5	4,4%
IDRD	1	1		2	1,8%
SECRETARIA DE CULTURA	1	1		2	1,8%
SECRETARIA GENERAL		1	1	2	1,8%
TRANSMILENIO		1		1	0,9%
SECRETARIA DE AMBIENTE		1		1	0,9%
POLICIA METROPOLITANA	1			1	0,9%
SECRETARIA DEL HABITAT		1		1	0,9%
ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO		1		1	0,9%
IDIPRON			1	1	0,9%
SUBRED SUR OCCIDENTE	1			1	0,9%
Total general	46	43	25	114	100%

Durante el tercer trimestre del año 2024, se realizaron un total de 114 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.

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



7. Peticiones cerradas del período

Periodo	Peticiones cerradas	Porcentaje
julio	268	34,3%
agosto	255	32,7%
septiembre	258	33,0%
Total	781	100%

Durante el tercer 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 781 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 tercer trimestre del año 2024, fue de 9,8 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	julio	agosto	septiembre	Promedio días
CONSULTA	30		1,0		1,0
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15	9,4	8,8	9	9,1
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	10,0	9,9	9,5	9,8
QUEJA	15	12,0	9,2	9,3	9,6
RECLAMO	15	9,0	2,5	12,0	8,0
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	10	7,0	7,0	4,5	5,8
FELICITACION	15	11,0	12,0	12,0	11,8
SUGERENCIA	15	11,0	12,0	1,0	8,0
Promedio total en días		10,0	9,8	9,4	9,8

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.

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



El resultado en el cumplimiento de términos es positivo, ya que se garantiza la no vulneración de derechos de la ciudadanía.

9. Requerimientos por dependencia

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el tercer trimestre del año 2024 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 221 requerimientos, los cuales representan el 28,3% 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 contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, con un total de 165 requerimientos, los cuales representan el 21,1% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema. Finalmente, la tercera dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Dirección de Gestión del Conocimiento, con un total de 91 requerimientos, los cuales representan el 11,7% del total de las peticiones solucionadas.

Dependencia	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	77	67	77	221	28,3%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	38	61	66	165	21,1%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	43	34	14	91	11,7%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	34	15	21	70	9,0%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	11	21	27	59	7,6%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	27	17	8	52	6,7%
ATENCION A LA CIUDADANIA	2	7	12	21	2,7%
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD		9	10	19	2,4%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	4	4	8	16	2,0%
DIRECCION DE CONTRATACION	5	6	3	14	1,8%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	4	5	4	13	1,7%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	5	1	10	1,3%
SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	10			10	1,3%
COMUNICACION ESTRATEGICA	4		3	7	0,9%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	1	3	7	0,9%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	2		4	0,5%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1	1	2	0,3%

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



Total general	268	255	258	781	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:

Dependencia Responsable	Radicado SDQS	Radicado de entrada	Radicado de salida	Respuesta de Fondo
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	2977072024	2-2024-012417	1-2024-011534	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	3023732024	2-2024-011986	1-2024-011857	Cumple
SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	3078552024	2-2024-012613	1-2024-012097	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	3085232024	2-2024-012614	1-2024-012302	Cumple
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	3337952024	2-2024-015034	1-2024-014217	Cumple
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	3117462024	2-2024-014692	1-2024-013565	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	3141332024	2-2024-012898	1-2024-012060	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	3158982024	2-2024-012654	1-2024-012780	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	3349782024	2-2024-014471	1-2024-013363	Cumple
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	3191532024	2-2024-012896	1-2024-012921	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	3209162024	2-2024-012999	1-2024-012768	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	3245362024	2-2024-013541	1-2024-012869	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	3248722024	2-2024-013473	1-2024-012767	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	3419352024	2-2024-014946	1-2024-014513	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 GESTION DEL CONOCIMIENTO	3477752024	2-2024-015203	1-2024-014588	Cumple
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	3484872024	2-2024-015254	1-2024-014538	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	3492472024	2-2024-015275	1-2024-014478	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	3505472024	2-2024-015452	1-2024-014799	Cumple
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	3572722024	2-2024-015583	1-2024-014800	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	3593862024	2-2024-015679	1-2024-014915	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	3642802024	2-2024-015931	1-2024-015150	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	3673472024	2-2024-016045	1-2024-015735	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	3694582024	2-2024-016224	1-2024-014742	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	3713852024	2-2024-016572	1-2024-015976	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	3740992024	2-2024-016820	1-2024-016171	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	3797692024	2-2024-017411	1-2024-016133	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	3815412024	2-2024-017514	1-2024-016447	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	3839722024	2-2024-017640	1-2024-016657	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	3871002024	2-2024-017749	1-2024-016538	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	3891602024	2-2024-017855	1-2024-016717	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	3951902024	2-2024-018146	1-2024-016588	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	4006992024	2-2024-018384	1-2024-017221	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	4042912024	2-2024-018758	1-2024-017578	Cumple
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	4054022024	2-2024-018670	1-2024-016907	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	4067172024	2-2024-019053	1-2024-017962	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	4069582024	2-2024-019077	1-2024-018110	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	4093552024	2-2024-019219	1-2024-017313	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	4125442024	2-2024-019416	1-2024-018279	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	4143782024	2-2024-019566	1-2024-017426	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



11. Denuncias por Actos de Corrupción

Durante los meses de julio y agosto 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 septiembre de 2024 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió cuatro peticiones con esta tipología a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

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 tercer 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
julio	0	1	0	7,0	0
agosto	1	1	0	7,0	0
septiembre	2	2	0	4,5	0

Se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a 4 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

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



funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos (...)” se relacionan los subtemas que presentaron un mayor número de Quejas y Reclamos durante el tercer trimestre del año 2024.

Subtema	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
(en blanco)	1	3	5	9	39,1%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION	2	2	1	5	21,7%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS		1	3	4	17,4%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO		1	1	2	8,7%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1		1	2	8,7%
SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO		1		1	4,3%
Total general	4	8	11	23	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 *información general de la entidad y puntos de atención* con 5 peticiones, seguido por *implementación de políticas* con 4 peticiones, *atención en violencias y casas refugio* junto a *traslado de entidades distritales* con 2 peticiones respectivamente, y finalmente, *sistema distrital del cuidado* con 1 petición frente al total.

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

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 tercer trimestre del año 2024, para el tercer trimestre de la vigencia, la entidad recibió una PQRS con la tipología de *Sugerencia* relacionada con la atención a violencias. Esta información, junto con el

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



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 tercer 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.

Durante el tercer 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 tercer trimestre se realizaron 5 capacitaciones:

N°	Fecha	Descripción
		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



1	12/07/2024	Capacitación en Servicio a la Ciudadanía y Protocolos de Atención, dirigido a las CIOM - Rol Auxiliares Administrativas.
2	16/07/2024	Capacitación en gestión de PQRS y manejo del sistema Bogotá te escucha, dirigido a nuevos usuarios del sistema Bogotá te escucha de la Dirección del Sistema del Cuidado.
3	11/09/2024	Segundo taller de gestión de PQRS en Bogotá te escucha, dirigido a enlaces del sistema Bogotá te escucha.
4	13/09/2024	Capacitación en gestión de PQRS y manejo del sistema Bogotá te escucha, dirigido a nuevos usuarios del sistema Bogotá te escucha de la Dirección de Talento Humano.
5	26/09/2024	Sensibilización en prevención temprana y superación de la estigmatización, 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	23/07/2024	Laboratorio de Simplicidad - Sesión 1.	Reunión virtual
2	30/07/2024	Taller de Fundamentación en Lenguaje Claro e Incluyente.	Reunión virtual
3	27/09/2024	Socialización de competencias Sector Movilidad.	Reunión virtual

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 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 tercer trimestre del año 2024 se elaboraron y publicaron, los siguientes documentos:

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

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

⁹ 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



- El informe de gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía correspondiente al segundo 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 junio, julio, y agosto 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 MARÍA 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. 