



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Informe de Seguimiento de PQRS Abril 2021

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Mayo de 2021

Informe de Seguimiento de PQRS
Abril 2021
Mayo de 2021 - Bogotá D.C., Colombia

- En cumplimiento de la normatividad:**
- Artículo 54 de la Ley 190 de 1995, Congreso de la República Colombia, "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa."
 - Literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, Congreso de la República Colombia, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."
 - Artículo 9 del Decreto 2232 de 1995, Presidencia de la República de Colombia, "Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el Sistema de Quejas y Reclamos."
 - Artículo 52 del Decreto 103 de 2015, Presidencia de la República de Colombia, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones."
 - Literal n del artículo 16 del Decreto 428 de 2013, Alcaldía Mayor de Bogotá, "Por medio del cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de la Mujer, y se dictan otras disposiciones".
 - Circular 003 de 2020, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, "Socialización actualización del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas."

Dependencia: Subsecretaría de Gestión Corporativa

Subsecretaria de Gestión Corporativa: Dalia Inés Olarte Martínez

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

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76
Torre 1 (Aire) Piso 9
PBX: 3169001
www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



Tabla de contenido

Introducción.....	4
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 Periodo.....	9
8. Tiempo Promedio de Respuesta.....	9
9. Requerimientos por Dependencia	11
10. Respuestas de Fondo	12
11. Denuncias por Actos de Corrupción.....	13
Conclusiones.....	13

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 artículo 76 de la Ley 1474 de 2011¹, que dispone: “*En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*”, el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015², que ordena: “*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.*”, y, del literal n) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013³ de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que establece: “*Son funciones de la Subsecretaría de Gestión Corporativa: n) Vigilar que el servicio de atención de quejas y reclamos que los ciudadanos formulen se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la Secretaria (o) el respectivo informe*”, se presenta el informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones ciudadanas en la Secretaría Distrital de la Mujer, el cual sirve como herramienta de gerencia y de control, permitiendo conocer las inquietudes de la ciudadanía con respecto de los servicios prestados por esta Secretaría, con el fin de evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas.

A continuación, se relacionan los requerimientos presentados y tramitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, por tipología, canales y comportamiento estadístico, gestionados durante el mes de abril de 2021, con el fin de analizar el comportamiento de las áreas frente a las peticiones ciudadanas; las cuales se reciben, clasifican y se asignan a la dependencia correspondiente, para que sean atendidas de conformidad con los términos de ley y de esta manera brindar una atención integral a la ciudadanía.

¹ Ley 1474 de 2011: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html

² Decreto Nacional 103 de 2015: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60556>

³ Decreto Distrital 428 de 2013: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=54746>

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

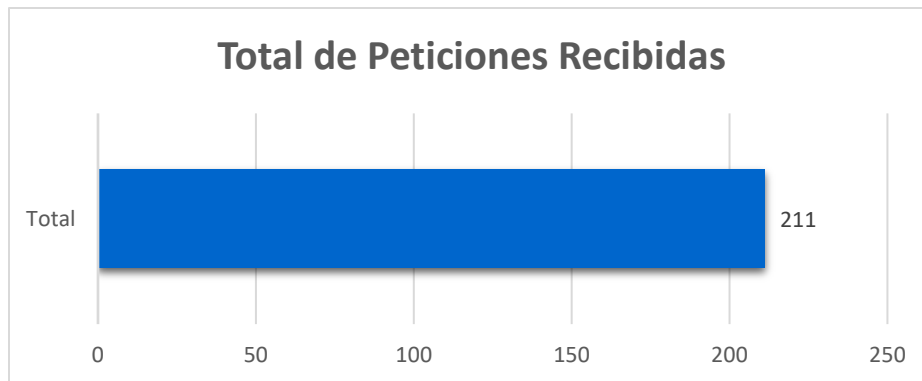
www.sdmujer.gov.co

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



1. Total de Peticiones Recibidas

En aplicación de 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 mes de abril de 2021.



En el mes de abril de 2021 se recibieron un total de 211 peticiones a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, y fueron registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

2. Peticiones Verbales

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

Teniendo en cuenta el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, el cual fue publicado para su adopción mediante la Circular 007 de 2018 por parte de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, actualizado mediante la Circular 003 de 2020 y, que la atención que se presta por medio de los canales presencial y telefónico en la mayoría de los casos es de respuesta inmediata, dado que se relacionan con información básica de la entidad, las peticiones verbales no se registran

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



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

Es importante mencionar que, la Secretaría Distrital de la Mujer en cumplimiento con las disposiciones impartidas por la Alcaldía Mayor de Bogotá para prevenir la propagación del COVID-19, suspende de manera transitoria la atención al público en la modalidad presencial a partir del 26 de abril de 2021 hasta el 10 de mayo de 2021.

A continuación, se relacionan las peticiones verbales que recibió la Entidad durante el mes de abril de 2021:

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	8	39	47	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. Solicitud de información para acceder a los cursos virtuales brindados por la Secretaría Distrital de la Mujer
Total	8	39	47	

3. Canales de Atención

De conformidad con el diseño e implementación de mecanismos de interacción efectiva entre las dependencias de la entidad y la ciudadanía, la Secretaría Distrital de la Mujer dispone de diferentes canales de comunicación para que la ciudadanía presente sus peticiones:

Canal	Peticiones	Porcentaje
E-mail	142	67,3%
Escrito	52	24,6%
Web	15	7,1%
Buzón	1	0,5%
Presencial	1	0,5%
Total	211	100,0%

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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



Del total de 211 peticiones recibidas en el mes de abril de 2021, 142 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 67,3% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal escrito, el cual representa el 24,6% del total de peticiones registradas en el Sistema, el canal web (Sistema Bogotá Te Escucha), el cual representa el 7,1% y buzón junto con presencial representan cada uno el 0,5% del total de peticiones registradas en el Sistema.

4. Tipo de peticiones

Del total de las 211 peticiones recibidas en el mes de abril de 2021, 167 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 79,1% 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 Solicitud de Acceso a la Información, la cual representa el 11,8% del total de peticiones registradas en el Sistema, y la Solicitud de Copia, la cual representa el 2,8%, del total de peticiones.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	167	79,1%
Solicitud de Acceso a la Información	25	11,8%
Solicitud de Copia	6	2,8%
Derecho de Petición de Interés General	4	1,9%
Queja	3	1,4%
Consulta	2	0,9%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	0,5%
Felicitación	1	0,5%
Reclamo	1	0,5%
Sugerencia	1	0,5%
Total	211	100,0%

5. Peticiones por Subtemas

Del total de las 290 peticiones solucionadas en el mes de abril de 2021 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

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



Litigio y Justicia Integral con 135 peticiones, las cuales corresponden al 47%, esto debido a la misionalidad de la Entidad y la alta demanda por parte de las mujeres con relación a la garantía de sus derechos y lo relacionado con justicia de género

Subtema	Total	Porcentaje
Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral	135	47%
Administración Talento Humano o Contratación	61	21%
Atención en Violencias y Casas Refugio	43	15%
Cursos Brindados en Casas de Igualdad	17	6%
Datos Estadísticos Poblacional Diversidad Territorialidad y Derechos	15	5%
Total 5 Subtemas	271	93%
Otros Subtemas	19	7%
Total	290	100%

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de abril de 2021, se realizaron un total de 36 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. 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 Bogotá Te Escucha, se procede a dar cierre al radicado informando que a la entidad competente ya le fue asignada la petición.

Entidad	Total	Porcentaje
Secretaría Distrital de Integración Social	10	27,8%
Secretaría Distrital de Gobierno	6	16,7%
Secretaría Distrital de Planeación	4	11,1%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	3	8,3%
Secretaría Distrital de Salud de Bogotá	3	8,3%
Secretaría de Educación del Distrito	2	5,6%
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	2	5,6%
Personería de Bogotá D.C.	1	2,8%
Instituto Para La Economía Social - IPES	1	2,8%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	1	2,8%
Secretaría Distrital de Movilidad	1	2,8%
Secretaría Distrital del Hábitat	1	2,8%
Departamento Administrativo de La Defensoría Del Espacio Público	1	2,8%
Total	36	100,0%

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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



7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
Abril	49
Mes anterior	241
Total	290

Durante el mes de abril de 2021, 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 290 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, de las cuales, 49 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 241 fueron requerimientos pendientes de periodos anteriores.

8. Tiempo Promedio de Respuesta

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer en el mes de abril de 2021, fue de 20,6 días.

Tipología	Términos	
	Legales Decreto 491 Art. 5	Promedio
Consulta	35	27,0
Derecho de Petición de Interés General	30	19,9
Derecho de Petición de Interés Particular	30	21,2
Felicitación	30	-
Queja	30	22,4
Reclamo	30	19,7
Solicitud de Acceso a la Información	20	17,0
Solicitud de Copia	20	14,5
Denuncia por Actos de Corrupción	30	-
Sugerencia	30	25,0
Promedio Total		20,6

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



De acuerdo con las disposiciones impartidas desde la Presidencia de la República mediante el Decreto Legislativo 491 de 2020⁴, *“por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*, para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliaron los términos señalados por la ley así:

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

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

Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través 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.

⁴ Decreto 491 de 2020: <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Decreto-491-28-marzo-2020.pdf>

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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



9. Requerimientos por Dependencia

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	Porcentaje
Dirección de Territorialización de Derechos	24	104	128	44,1%
Dirección de Talento Humano	1	56	57	19,7%
Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	7	36	43	14,8%
Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1	14	15	5,2%
Atención a la Ciudadanía	6	2	8	2,8%
Dirección de Gestión del Conocimiento	0	8	8	2,8%
Comunicación Estratégica	3	4	7	2,4%
Dirección de Enfoque Diferencial	2	5	7	2,4%
Dirección de Derechos y Diseño de Política	3	2	5	1,7%
Subsecretaría de Políticas de Igualdad	0	4	4	1,4%
Oficina Asesora de Planeación	2	1	3	1,0%
Oficina Asesora Jurídica	0	2	2	0,7%
Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	0	1	1	0,3%
Dirección de Contratación	0	1	1	0,3%
Control Interno Disciplinario	0	1	1	0,3%
Total General	49	241	290	100,0%

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de abril de 2021 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 128 requerimientos, los cuales representan el 44,1% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por Dirección de Talento Humano, con un total de 57 requerimientos, los cuales representan el 19,7% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Bogotá Te Escucha. La tercera dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia con un total de 43 requerimientos, los cuales representan el 14,8% del total de las peticiones solucionadas.

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

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



10. Respuestas de Fondo

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

Radicado SDQS	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Respuesta de Fondo
490392021	2-2021-001489	Dirección De Eliminación De Las Violencias Contra Las Mujeres Y Acceso A La Justicia	1-2021-002600	Cumple
619572021	2-2021-001636	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-003034	Cumple
520112021	2-2021-001291	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-001291	Cumple
523922021	2-2021-001308	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-002551	Cumple
539242021	2-2021-001330	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-002606	Cumple
545732021	2-2021-001406	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-002663	Cumple
556992021	2-2021-001992	Dirección De Eliminación De Las Violencias Contra Las Mujeres Y Acceso A La Justicia	1-2021-003111	Cumple
560782021	2-2021-001412	Dirección De Eliminación De Las Violencias Contra Las Mujeres Y Acceso A La Justicia	1-2021-001412	Cumple
562842021	2-2021-001665	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2021-002899	Cumple
562962021	2-2021-001419	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-002644	Cumple
563282021	1-2021-002844	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-002844	Cumple
568852021	2-2021-001430	Dirección de Talento Humano	1-2021-002055	Cumple
581912021	2-2021-001448	Dirección De Eliminación De Las Violencias Contra Las Mujeres Y Acceso A La Justicia	1-2021-002772	Cumple
582042021	2-2021-001846	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-002846	Cumple
592242021	2-2021-001542	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-002605	Cumple
596222021	2-2021-001564	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2021-002722	Cumple
596562021	2-2021-001565	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-002563	Cumple
609702021	2-2021-001603	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-002700	Cumple
610142021	2-2021-001608	Dirección De Eliminación De Las Violencias Contra Las Mujeres Y Acceso A La Justicia	1-2021-002062	Cumple
612532021	2-2021-001621	Dirección De Gestión Administrativa Y Financiera	1-2021-002638	Cumple
614272021	2-2021-001849	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-002530	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

En el mes de abril de 2021 se registró 1 petición con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, la cual fue dirigida a la Secretaría Distrital de la Mujer. El Sistema automáticamente asigna estas peticiones al proceso de Control Interno Disciplinario:

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

Radicado SDQS	Fecha de Radicado	Dependencia	Trámite
1186062021	Abril	Subsecretaría de Gestión Corporativa - Control Interno Disciplinario	Se registró la petición de forma anónima por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Luego del análisis por parte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Control Interno Disciplinario, la petición se asignó al mismo proceso, y se está gestionando la respuesta.

Conclusiones

- El presente informe consolida la información sobre el seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer en el periodo establecido, enmarcando su gestión dentro de los objetivos estratégicos de la Entidad, con el compromiso de garantizar una atención oportuna, cálida, amable, respetuosa, digna, humana, efectiva y confiable a la ciudadanía.
- La Secretaría Distrital de la Mujer, en cumplimiento con las disposiciones impartidas por la Alcaldía Mayor de Bogotá para prevenir la propagación del COVID-19, suspende de manera transitoria la atención al público en la modalidad presencial a partir del 26 de abril de 2021 hasta el 10 de mayo de 2021.

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 mes de abril de 2021 disminuyeron el número de traslados por no competencia, en los que las peticionarias(os) requerían un servicio ajeno a la misionalidad de la entidad y por tal razón no era competencia de la Secretaría.

Proyectó: Leidy Briyith Alvarez Yate Profesional Universitario - Subsecretaría de Gestión Corporativa
Revisó Aprobó: Dalia Inés Olarte Martínez Subsecretaria de Gestión Corporativa

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

