



Informe de Seguimiento de PQRS Noviembre 2021

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Diciembre
2021

Informe de seguimiento de PQRS noviembre 2021

Diciembre 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:	Laura Marcela Tami Leal
Elaboración y acopio de información:	Proceso de Atención a la Ciudadanía - Leidy Briyith Alvarez Yate

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 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.....	7
4. Tipo de peticiones	7
5. Peticiones por Subtemas	8
6. Traslados por Competencia.....	9
7. Peticiones Cerradas del Periodo.....	10
8. Tiempo Promedio de Respuesta.....	10
9. Requerimientos por Dependencia	12
10. Respuestas de Fondo	13
11. Denuncias por Actos de Corrupción.....	14
Conclusiones	15

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 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 noviembre 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.

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

²Decreto 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.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

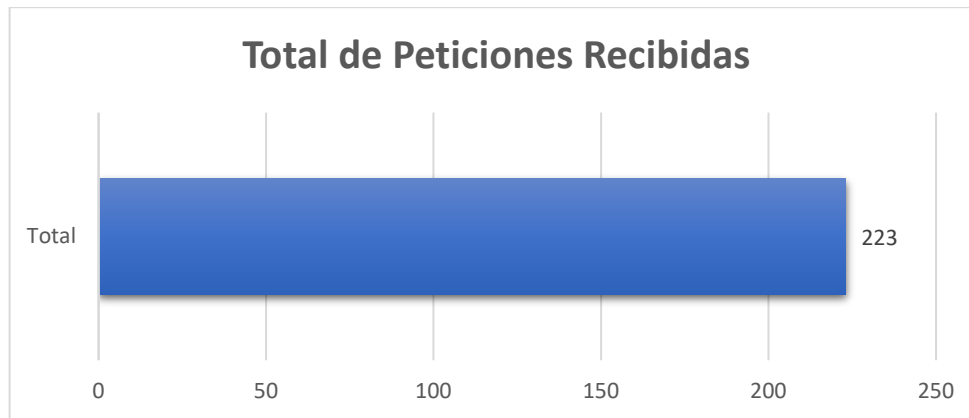
3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

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 noviembre de 2021.



En el mes de noviembre de 2021 se recibieron un total de 223 peticiones a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, y fueron registrados 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

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 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

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 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.

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

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	32	171	203	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios del Sistema Distrital del Cuidado. • Solicitud de información de cursos de formación Integral de la Secretaría Distrital de la Mujer. • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial.
Total	32	171	203	

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 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

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	172	77,1%
Web	23	10,3%
Escrito	19	8,5%
Buzón	8	3,6%
Presencial	1	0,4%
Total	223	100,0%

Del total de las 223 peticiones recibidas en el mes de noviembre de 2021, 172 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 77,1% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal web (Sistema Bogotá Te Escucha), el cual representa el 10,3% del total de peticiones registradas en el Sistema, el canal escrito, representa el 8,5%, el canal buzón representa el 3,6% y presencial representa el 0,4% del total de las peticiones registradas en el Sistema.

4. Tipo de peticiones

Del total de las 223 peticiones recibidas en el mes de noviembre de 2021, 128 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 57,4% 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 Copia, la cual representa el 16,1% del total de peticiones registradas en el Sistema, y la Solicitud de Acceso a la Información, la cual representa el 15,2%, del total de peticiones.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 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

Tipología	Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	128	57,4%
Solicitud de Copia	36	16,1%
Solicitud de Acceso a la Información	34	15,2%
Reclamo	7	3,1%
Queja	6	2,7%
Felicitación	5	2,2%
Consulta	2	0,9%
Derecho de Petición de interés General	2	0,9%
Sugerencia	2	0,9%
Denuncia por Actos de corrupción	1	0,4%
Total	223	100,0%

5. Peticiones por Subtemas

Del total de las 199 peticiones solucionadas en el mes de noviembre 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 Litigio y Justicia Integral con 50 peticiones, las cuales corresponden al 25%, 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	50	25%
Implementación de Políticas	37	19%
Atención en Violencias y Casas Refugio	30	15%
Cursos de Formación Integral	22	11%
Línea Púrpura	13	7%
Total 5 Subtemas	152	76%
Otros Subtemas	47	24%
Total	199	100%

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de noviembre de 2021, se realizaron un total de 52 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	14	26,9%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	6	11,5%
Personería de Bogotá	5	9,6%
Secretaría Distrital de Ambiente	4	7,7%
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	4	7,7%
Secretaría Distrital de Gobierno	3	5,8%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR	2	3,8%
Secretaría Distrital de Salud	2	3,8%
Secretaría Distrital del Hábitat	2	3,8%
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte	1	1,9%
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal: IDPAC	1	1,9%
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	1	1,9%
Secretaría de Educación Distrital	1	1,9%
Subred Integrada De Servicios De Salud Sur Occidente	1	1,9%
Departamento Administrativo de La Defensoría Del Espacio Público	1	1,9%
Secretaría Distrital de Planeación	1	1,9%
Jardín Botánico de Bogotá	1	1,9%
Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá	1	1,9%
Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte	1	1,9%
Total	52	100,0%

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 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
noviembre	30
Mes anterior	128
Total	158

Durante el mes de noviembre 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 158 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, 30 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 128 fueron requerimientos pendientes del periodo anterior.

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 noviembre de 2021, fue de 19,6 días.

Tipología	Términos Legales Decreto 491 Art. 5	Promedio
Consulta	35	21,8
Derecho de Petición de Interés General	30	29,0
Derecho de Petición de Interés Particular	30	20,6
Felicitación	30	17,5
Solicitud de Acceso a la Información	20	16,5
Solicitud de Copia	20	17,1
Denuncia por Actos de Corrupción	30	1,0
Sugerencia	30	15,0
Reclamo	30	26,0
Queja	30	11,0
Promedio Total		19,6

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 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 2020 ³, *“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 tiempos definidor 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.

³ 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
Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 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

9. Requerimientos por Dependencia

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	Porcentaje
Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	18	54	72	36,2%
Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	5	45	50	25,1%
Subsecretaria de Políticas de Igualdad	6	15	21	10,6%
Atención a la Ciudadanía	9	2	11	5,5%
Dirección de Gestión del Conocimiento	2	6	8	4,0%
Dirección de Enfoque Diferencial	1	6	7	3,5%
Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	2	3	5	2,5%
Dirección de Talento Humano	0	5	5	2,5%
Control Interno Disciplinario	3	1	4	2,0%
Comunicación Estratégica	0	4	4	2,0%
Dirección de Gestión Administrativa Y Financiera	3	1	4	2,0%
Dirección De Derechos y Diseño De Política	2	2	4	2,0%
Contratación	1	2	3	1,5%
Oficina Asesora de Planeación	0	1	1	0,5%
Total general	52	147	199	100,00%

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de noviembre de 2021 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 72 requerimientos, los cuales representan el 36,2% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia con un total de 50 requerimientos, los cuales representan el 25,1% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Bogotá te Escucha. La tercera dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Subsecretaria de Políticas de Igualdad con un total de 21 requerimientos, los cuales representan el 10,6% 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.º 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

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
2417512021	2-2021-007768	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-009815	Cumple
2588902021	2-2021-008047	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-009958	Cumple
3005062021	2-2021-007844	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-008239	Cumple
3005582021	2-2021-007898	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-009689	Cumple
3025382021	2-2021-007982	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-009641	Cumple
3037692021	2-2021-007951	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-009814	Cumple
3038312021	2-2021-007949	Dirección de Talento Humano	1-2021-009748	Cumple
3042752021	2-2021-007993	Dirección de Contratación	1-2021-009693	Cumple
3046682021	2-2021-007969	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-009695	Cumple
3054732021	2-2021-007988	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-009816	Cumple
3054922021	2-2021-007990	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-009806	Cumple
3058142021	2-2021-008001	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-008986	Cumple
3076072021	2-2021-008034	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-009738	Cumple
3076892021	2-2021-008032	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-009973	Cumple
3079642021	2-2021-008035	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-009820	Cumple
3089492021	2-2021-008095	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-009897	Cumple
3102492021	2-2021-008093	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-009952	Cumple
3107932021	2-2021-008053	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-009788	Cumple
3107962021	2-2021-008116	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-009821	Cumple

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 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

3107982021	2-2021-008063	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-009903	Cumple
3108012021	2-2021-008117	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-009826	Cumple
3108102021	2-2021-008066	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-008663	Cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de noviembre de 2021 se registraron 2 (dos) peticiones 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 a la Oficina de Control Interno Disciplinario⁴. 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
3494482021	noviembre	Oficina de 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 del Despacho- Oficina de Control Interno Disciplinario (Decreto 350 y 351 de 2021), la petición se asignó al mismo proceso y se gestionó la respuesta.
3626122021	noviembre	Oficina de 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 del Despacho- Oficina de Control Interno Disciplinario (Decreto 350 y 351 de 2021), la petición se asignó al mismo proceso y se gestionó la respuesta.

⁴ Decreto 350 del 2021 "Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de la Mujer y se dictan otras disposiciones" <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=117120> y Decreto y 351 del 2021: “Por medio del cual se modifica la planta de empleos de la Secretaría Distrital de la Mujer y se dictan otras disposiciones” <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=117122&dt=S>
 Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 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

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.
- Durante el mes de noviembre de 2021 se incrementó el número de traslados por no competencia, en comparación con el mes anterior (octubre), en los que las/los peticionarias (os) requerían un servicio ajeno a la misionalidad de la entidad y por tal razón no era competencia de la Secretaría.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 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