



Informe de Seguimiento de PQRS Abril 2020

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., mayo de 2020

Informe de Seguimiento de PQRS
Abril 2020
Mayo de 2020 - 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 007 de 2019, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, "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

Tabla de contenido

Introducción.....	4
1. Total de Peticiones Recibidas	5
2. Peticiones Verbales	5
3. Canales de Atención.....	6
4. Tipo de Peticiones	6
5. Peticiones por Subtemas.....	7
6. Traslados por Competencia.....	7
7. Peticiones Cerradas del Periodo	8
8. Tiempo Promedio de Respuesta.....	8
9. Requerimientos por Dependencia	9
10. Respuestas de Fondo	10
11. Denuncias por Actos de Corrupción.....	11
Conclusiones.....	12

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 2020, 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

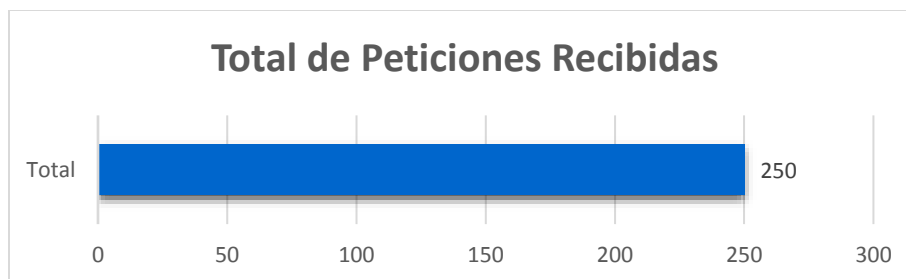
www.sdmujer.gov.co

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 2020.



En el mes de abril de 2020 se recibieron un total de 250 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 007 de 2019 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.

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



Es importante mencionar que, de acuerdo con las disposiciones impartidas desde la Presidencia de la República y la Alcaldía Mayor de Bogotá, en atención a la declaratoria de emergencia por el Covid-19, la Secretaría Distrital de la Mujer suspendió de manera transitoria la atención al público en la modalidad presencial.

A continuación, se relacionan las peticiones verbales que recibió la Entidad durante el mes de abril de 2020:

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	0	140	140	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información sobre ayudas económicas que ofrece el gobierno. • Solicitud de información sobre los servicios que ofrece la Secretaría.
Total	0	140	140	

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 las (los) peticionarias(os) presenten sus peticiones:

Canal	Peticiones	Porcentaje
E-mail	201	80,4%
Web	47	18,8%
Buzón	1	0,4%
Teléfono	1	0,4%
Total	250	100%

Del total de 250 peticiones recibidas en el mes de abril de 2020, 201 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 80,4% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal web y buzón, con una participación representada en el 18,8% y 0,4% cada uno, y 1 por teléfono, equivalente al 0,4%.

4. Tipo de Peticiones

Del total de las 250 peticiones recibidas en el mes de abril de 2020, 124 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 49,6% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de

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



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 37,6%, del total de peticiones registradas en el Sistema, y la Solicitud de Copia, la cual representa el 5,2%, del total de peticiones.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	124	49,6%
Solicitud de Acceso a la Información	94	37,6%
Solicitud de Copia	13	5,2%
Consulta	8	3,2%
Derecho de Petición de Interés General	3	1,2%
Queja	3	1,2%
Reclamo	3	1,2%
Sugerencia	1	0,4%
Felicitación	1	0,4%
Total	250	100%

5. Peticiones por Subtemas

Del total de las 543 peticiones solucionadas por la Secretaría Distrital de la Mujer en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha en el mes de abril de 2020, el subtema más representativo fue el de datos estadísticos poblacional, diversidad, territorialidad y derechos con 343 peticiones, las cuales corresponden al 63% de las peticiones solucionadas, 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
Datos Estadísticos Poblacional Diversidad Territorialidad y Derechos	343	63%
Información Estadística de la Entidad	134	25%
Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral	23	4%
Información Básica de la Entidad y Puntos de Atención	19	3%
Cursos Brindados en Casas de Igualdad	9	2%
Total 5 Subtemas	528	97%
Otros Subtemas	15	3%
Total	543	100%

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de abril de 2020, se realizaron un total de 124 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;

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

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.

Entidad	Total	Porcentaje
Secretaría Distrital de Integración Social	62	50,0%
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	16	12,9%
Secretaría de Gobierno	10	8,1%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	8	6,5%
Secretaría Distrital de Salud	7	5,6%
Policía Metropolitana de Bogotá	6	4,8%
Instituto para la Economía Social - IPES	4	3,2%
Secretaría Distrital de Planeación	4	3,2%
Secretaría Distrital de Educación	2	1,6%
Secretaría Distrital de Movilidad	1	0,8%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	1	0,8%
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos - IDIGER	1	0,8%
Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano - ERU	1	0,8%
Secretaría Distrital de Seguridad	1	0,8%
Total	124	100%

7. Peticiones Cerradas del Periodo

Durante el mes de abril de 2020, 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 543 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, 46 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 497 fueron requerimientos pendientes de periodos anteriores.

Periodo	Peticiones cerradas
Abril	46
Mes anterior	497
Total	543

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 2020, fue de 9 días y 5 horas. Además, se

observa que, todos los tiempos promedio de respuesta se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos definidos por ley.

Tipología	Términos Legales Art. 14, Ley 1755 de 2015	Promedio
Consulta	30	-
Derecho de Petición de Interés General	15	9
Derecho de Petición de Interés Particular	15	13,1
Felicitación	15	-
Queja	15	-
Reclamo	15	-
Solicitud de Acceso a la Información	10	9,4
Solicitud de Copia	10	5,4
Sugerencia	15	-
Denuncia por Actos de Corrupción	15	-
Promedio Total		9,2

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.

9. Requerimientos por Dependencia

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	Porcentaje
Oficina Asesora Jurídica	3	466	469	86,4%
Dirección de Territorialización de Derechos	18	10	28	5,2%
Dirección de Eliminación de las Violencias	1	9	10	1,8%
Dirección de Derechos y Diseño de Política	4	6	10	1,8%
Atención a la Ciudadanía	7	2	9	1,7%
Subsecretaría de Políticas de Igualdad	7	0	7	1,3%
Comunicación Estratégica	3	1	4	0,7%
Dirección de Contratación	0	2	2	0,4%
Control Interno Disciplinario	1	0	1	0,2%
Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	1	0	1	0,2%
Dirección de Gestión del Conocimiento	1	0	1	0,2%
Dirección de Enfoque Diferencial	0	1	1	0,2%
Total General	46	497	543	100%

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de abril de 2020 fue la Oficina Asesora Jurídica, con un total de 469 requerimientos, los cuales representan el 86% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la

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



Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 28 requerimientos, los cuales representan el 5% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema. La tercera dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Dirección de Eliminación de las Violencias, con un total de 10 requerimientos, los cuales representan el 1,8% 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.

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
450912020	2-2020-002077	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-002502	Cumple
480102020	2-2020-002198	Atención a la Ciudadanía	1-2020-001843	Cumple
484162020	2-2020-001582	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-001855	Cumple
502162020	2-2020-001972	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-001985	Cumple
502332020	2-2020-001975	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-001895	Cumple
502352020	2-2020-001976	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-001985	Cumple
502362020	2-2020-001977	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-001895	Cumple
502432020	2-2020-001978	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-001895	Cumple
502472020	2-2020-001979	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-001895	Cumple
502562020	2-2020-001980	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-001895	Cumple
502582020	2-2020-001981	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-001895	Cumple
502612020	2-2020-001983	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-001895	Cumple
502622020	2-2020-001984	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-001895	Cumple
502642020	2-2020-001985	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-001895	Cumple
523072020	2-2020-001662	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-002487	Cumple
528562020	2-2020-002078	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-001891	Cumple
550582020	2-2020-002092	Dirección de Territorialización	1-2020-002509	Cumple
551182020	2-2020-002093	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-002541	Cumple
557772020	2-2020-002197	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-002547	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:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

564572020	2-2020-002206	Dirección de Contratación	1-2020-002469	Cumple
572612020	2-2020-002200	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-002497	Cumple
575482020	2-2020-002201	Dirección de Territorialización	1-2020-002489	Cumple
580972020	2-2020-002203	Dirección de Territorialización	1-2020-002557	Cumple
581422020	2-2020-002205	Dirección de Territorialización	1-2020-002565	Cumple
590452020	2-2020-002216	Dirección de Territorialización	1-2020-002576	Cumple
597742020	2-2020-002211	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-002609	Cumple
603102020	2-2020-002215	Dirección de Territorialización	1-2020-002499	Cumple
607572020	2-2020-002219	Dirección de Territorialización	1-2020-002632	Cumple
608462020	2-2020-002220	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-002638	Cumple
608912020	2-2020-002221	Dirección de Territorialización	1-2020-002626	Cumple
609102020	2-2020-002222	Dirección de Territorialización	1-2020-002570	Cumple
609312020	2-2020-002223	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020002630	Cumple
614542020	2-2020-002260	Dirección de Contratación	1-2020-002554	Cumple
634502020	2-2020-002251	Dirección de Territorialización	1-2020-002591	Cumple
658902020	2-2020-002268	Dirección de Territorialización	1-2020-002581	Cumple
659502020	2-2020-002269	Dirección de Territorialización	1-2020-002566	Cumple
660512020	2-2020-002274	Dirección de Territorialización	1-2020-002596	Cumple
670162020	2-2020-002347	Control Interno Disciplinario	1-2020-002633	Cumple
671612020	2-2020-002290	Dirección de Territorialización	1-2020-002597	Cumple
672142020	2-2020-002294	Dirección de Territorialización	1-2020-002770	Cumple
672202020	2-2020-002295	Dirección de Territorialización	1-2020-002592	Cumple
681552020	2-2020-002306	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2020-002507	Cumple
681652020	2-2020-002307	Dirección de Territorialización	1-2020-002564	Cumple
682022020	2-2020-002308	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-002574	Cumple
682312020	2-2020-002311	Dirección de Territorialización	1-2020-002564	Cumple
682452020	2-2020-002313	Dirección de Territorialización	1-2020-002703	Cumple
695432020	2-2020-002338	Dirección de Territorialización	1-2020-002560	Cumple
717002020	2-2020-002359	Dirección de Territorialización	1-2020-002766	Cumple
718892020	2-2020-002370	Dirección de Territorialización	1-2020-002765	Cumple
746622020	2-2020-002393	Dirección de Territorialización	1-2020-002672	Cumple
791622020	2-2020-002469	Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	1-2020-002694	Cumple
793032020	2-2020-002471	Dirección de Territorialización	1-2020-002671	Cumple
815852020	2-2020-002491	Dirección de Territorialización	1-2020-002722	Cumple
849432020	2-2020-002539	Dirección de Territorialización	1-2020-002725	Cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de abril de 2020 la Secretaría Distrital de la Mujer no recibió peticiones con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

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



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 abril de 2020, la Oficina Asesora Jurídica, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión Documental – Orfeo, dio respuesta a 466 peticiones de las 580 peticiones ciudadanas que se recibieron de manera análoga, y de forma masiva, en el mes de marzo de 2020. Las peticiones restantes se habían respondido en el mismo mes en el que se registraron, es decir, en el mes de marzo.
- Durante el mes de abril de 2020, aumentó el número de traslados por no competencia a un total de 124, ya que las peticionarias(os) requerían un servicio ajeno a la misionalidad de la entidad (generalmente relacionado con la emergencia por el Covid-19) y por tal razón no era competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer.

Proyectó: Angie Tatiana Bernal Suarez Profesional Universitario - Subsecretaría de Gestión Corporativa
Revisó y 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

