



# Informe de Seguimiento de PQRS Marzo 2020

---

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., abril de 2020

**Informe de Seguimiento de PQRS**  
**Marzo 2020**  
Abril de 2020 - Bogotá D.C., Colombia

- En cumplimiento de la normatividad:** 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 objeto de erradicar la corrupción administrativa." Art. 54.
- 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." Art. 11. Literal h.
- 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." Art. 9.
- 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." Art. 52.
- 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". Art. 16. Literal n.
- 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

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76  
Torre 1 (Aire) Piso 9  
PBX: 3169001

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

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



## Tabla de contenido

Introducción.....	4
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



## Introducción

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011<sup>1</sup>, 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 2015<sup>2</sup>, 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 2013<sup>3</sup> 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 a 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 marzo 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.

---

<sup>1</sup> Ley 1474 de 2011: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1474\\_2011.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html)

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

<sup>3</sup> 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](http://www.sdmujer.gov.co)

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



## 1. Total de Peticiones Recibidas

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010 “*Por el cual se establecen lineamientos para presentar 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 marzo de 2020.



En el mes de marzo de 2020 se recibieron un total de 735 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. Además, esto permite 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 (se actualizó 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 son 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, salvo aquellas peticiones que no hayan sido resueltas de forma inmediata a la (el) solicitante, las cuales deberán 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 marzo de 2020:

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	25	15	40	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de orientación legal por violencia sexual.</li> <li>• Solicitud de información sobre ayudas económicas que ofrece el gobierno.</li> </ul>
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>40</b>	

### 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	696	94,7%
Web	28	3,8%
Buzón	10	1,4%
App-aplicación móvil	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>735</b>	<b>100%</b>

Del total de 735 peticiones recibidas en el mes de marzo de 2020, 696 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 94,7% 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 3,8% y 1,4% cada uno, y 1 por la app-aplicación móvil, equivalente al 0.1%.

### 4. Tipo de Peticiones

Del total de 735 peticiones recibidas en el mes de marzo de 2020, 676 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 92% 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 3,1% , del total de peticiones registradas en el Sistema, y la Solicitud de Copia, la cual representa el 2% , del total de peticiones.

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

Tipología	Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	676	92,0%
Solicitud de Acceso a la Información	23	3,1%
Solicitud de Copia	15	2,0%
Consulta	4	0,5%
Queja	4	0,5%
Felicitación	3	0,4%
Derecho de Petición de Interés General	3	0,4%
Sugerencia	3	0,4%
Reclamo	3	0,4%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>735</b>	<b>100%</b>

## 5. Peticiones por Subtemas

Del total de 269 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 marzo de 2020, el subtema más representativo fue el de datos estadísticos poblacional diversidad territorialidad y derechos con 109 peticiones, las cuales corresponden al 41% 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	109	41%
Atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia integral	41	15%
Cursos brindados en Casas de Igualdad	36	13%
Información estadística de la entidad	32	12%
Información básica de la entidad y puntos de atención	26	10%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>244</b>	<b>91%</b>
Otros Subtemas	25	9%
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>100%</b>

## 6. Traslados por Competencia

Durante el mes de marzo de 2020, se realizaron un total de 76 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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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



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 de Integración Social	24	31,6%
Secretaría de Gobierno	13	17,1%
Secretaría de Desarrollo Económico	7	9,2%
Secretaría de Planeación	6	7,9%
Policía Metropolitana	5	6,6%
Secretaría de Salud	5	6,6%
Secretaría General	5	6,6%
IPES	2	2,6%
Secretaría Jurídica	2	2,6%
Secretaría de Ambiente	1	1,3%
Secretaría Movilidad	1	1,3%
IDIPRON	1	1,3%
Secretaría de Educación	1	1,3%
IDRD	1	1,3%
Entidad Nacional	1	1,3%
Secretaría de Seguridad	1	1,3%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

## 7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
Marzo	201
Mes anterior	68
<b>Total</b>	<b>269</b>

Durante el mes de marzo 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 269 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, 201 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 68 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 marzo de 2020, fue de 9 días y 13 horas. Adicionalmente, se observa que, todos los tiempos promedio de respuesta se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos definidos por ley.

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

Tipología	Términos Legales Ley 1755 Art. 14	Promedio
Consulta	30	-
Derecho de Petición de Interés General	15	9
Derecho de Petición de Interés Particular	15	10,6
Felicitación	15	11
Queja	15	12,8
Reclamo	15	11
Solicitud de Acceso a la Información	10	6,6
Solicitud de Copia	10	6,8
Sugerencia	15	8,0
Denuncia por Actos de Corrupción	15	-
<b>Promedio Total</b>		<b>9,6</b>

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

## 9. Requerimientos por Dependencia

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	Porcentaje
Oficina Asesora Jurídica	128	4	132	49%
Dirección de Territorialización de Derechos	29	29	58	22%
Dirección de Eliminación de las Violencias	8	10	18	7%
Dirección de Talento Humano	3	5	8	3%
Atención a la Ciudadanía	7	0	7	3%
Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	5	2	7	3%
Dirección de Derechos y Diseño de Política	5	1	6	2%
Dirección de Contratación	3	3	6	2%
Comunicación Estratégica	4	1	5	2%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	1	4	5	2%
Dirección de Enfoque Diferencial	1	4	5	2%
Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	2	2	4	1%
Dirección De Gestión Del Conocimiento	3	0	3	1%
Subsecretaría de Políticas De Igualdad	1	1	2	1%
Control Interno Disciplinario	1	0	1	0%
Oficina de Control Interno	0	1	1	0%
Oficina Asesora De Planeación	0	1	1	0%
<b>Total General</b>	<b>201</b>	<b>68</b>	<b>269</b>	<b>100%</b>

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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



La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de marzo de 2020 fue la Oficina Asesora Jurídica, con un total de 132 requerimientos, los cuales representan el 49% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 58 requerimientos, los cuales representan el 22% 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 18 requerimientos, los cuales representan el 7% 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
228462020	2-2020-000967	Dirección de Contratación	1-2020-001201	Cumple
236062020	2-2020-000829	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-001301	Cumple
236972020	2-2020-000833	Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	1-2020-001315	Cumple
241042020	2-2020-000850	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-001339	Cumple
241102020	2-2020-000852	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-001349	Cumple
248182020	2-2020-001134	Dirección de Talento Humano	1-2020-001200	Cumple
268262020	2-2020-000917	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2020-001354	Cumple
268982020	2-2020-000923	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001320	Cumple
269412020	2-2020-000948	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001326	Cumple
271362020	2-2020-000962	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001268	Cumple
278482020	2-2020-001255	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-001454	Cumple
281412020	2-2020-000953	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-001299	Cumple

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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

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



281902020	2-2020-000955	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-001203	Cumple
282732020	2-2020-000970	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001267	Cumple
282992020	2-2020-000971	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2020-001300	Cumple
283192020	2-2020-000973	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-001239	Cumple
284122020	2-2020-001126	Oficina Asesora Jurídica	1-2020-001480	Cumple
285922020	2-2020-000996	Dirección de Talento Humano	1-2020-001451	Cumple
292332020	2-2020-000989	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001309	Cumple
292442020	2-2020-001000	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001405	Cumple
292662020	2-2020-000997	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-001385	Cumple
297272020	2-2020-001420	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2020-001636	Cumple
297902020	2-2020-001015	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001310	Cumple
298052020	2-2020-001016	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-001304	Cumple
304092020	2-2020-001049	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-001442	Cumple
307072020	2-2020-001048	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-001457	Cumple

## 11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de marzo de 2020 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 a la Oficina de Control Disciplinario.

A continuación, se relacionan las peticiones registradas 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
555662020	20/03/2020	Sub. Gestión Corporativa	Se trasladó el día 20 de marzo de 2020 a la Secretaría Jurídica de Bogotá debido a que, luego del análisis por parte de la entidad, se determinó que no era competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer dar respuesta a la misma.

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

## 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 marzo de 2020, se recibieron 580 peticiones ciudadanas análogas, de forma masiva, a través del correo electrónico de atención a la ciudadanía. La Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, las registró y asignó a 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.

Proyectó: Sara Marcela Moreno Rojas 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](http://www.sdmujer.gov.co)

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

