



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



Secretaría de la Mujer

# Informe de Seguimiento de PQRS Enero 2021

---

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., febrero de 2021

**Informe de Seguimiento de PQRS**  
**Enero 2021**  
febrero 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

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

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)



## 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 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 enero 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.

---

<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 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 enero de 2021.



En el mes de enero de 2021 se recibieron un total de 198 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 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

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)



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 18 de enero y hasta el 14 de febrero de 2021.

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

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	2	27	29	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de información sobre cómo acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial.</li> <li>• Solicitud de información sobre subsidios por parte de la Secretaría Distrital de Integración Social.</li> </ul>
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>27</b>	<b>29</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 la ciudadanía presente sus peticiones:

Canal	Peticiones	Porcentaje
E-mail	140	70,7%
Escrito	38	19,2%
Web	20	10,1%
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>100,0%</b>

Del total de 198 peticiones recibidas en el mes de enero de 2021, 140 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 70,7% 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 19,2% del total de peticiones registradas en el Sistema, y el canal web, el cual representa el 10,1% 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)



#### 4. Tipo de Peticiones

Del total de las 198 peticiones recibidas en el mes de enero de 2021, 136 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 68,7% 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 11,6% del total de peticiones registradas en el Sistema, y la Solicitud de Copia, la cual representa el 11,1%, del total de peticiones.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	136	68,7%
Solicitud de Acceso a la Información	23	11,6%
Solicitud de Copia	22	11,1%
Queja	7	3,5%
Derecho de Petición de Interés General	6	3,0%
Denuncia por Actos de Corrupción	2	1,0%
Consulta	1	0,5%
Reclamo	1	0,5%
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>100,0%</b>

#### 5. Peticiones por Subtemas

Del total de las 134 peticiones solucionadas en el mes de enero 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 71 peticiones, las cuales corresponden al 53% 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
Atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia integral	71	53%
Administración talento humano o contratación	36	27%
Información básica de la entidad y puntos de atención	7	5%
Cursos brindados en Casas de Igualdad	7	5%
Información estadística de la entidad	4	3%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>125</b>	<b>93%</b>
Otros Subtemas	9	7%
<b>Total</b>	<b>134</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)



## 6. Traslados por Competencia

Durante el mes de enero de 2021, se realizaron un total de 79 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	23	29,1%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	15	19,0%
Secretaría Distrital de Planeación	12	15,2%
Secretaría Distrital de Gobierno	6	7,6%
Secretaría de Educación del Distrito	3	3,8%
Personería de Bogotá D.C.	3	3,8%
Secretaría Distrital de Salud de Bogotá	3	3,8%
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	2	2,5%
Secretaría Distrital de Hacienda	2	2,5%
Instituto Para La Economía Social - IPES	2	2,5%
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	1	1,3%
Secretaría Distrital de Movilidad	1	1,3%
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	1	1,3%
Entidad Nacional	1	1,3%
Transmilenio	1	1,3%
Secretaría Distrital del Hábitat	1	1,3%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	1	1,3%
La Terminal de Transporte de Bogotá D.C.	1	1,3%
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100,0%</b>

## 7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
Enero	42
Mes anterior	92
<b>Total</b>	<b>134</b>

Durante el mes de enero 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 134 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

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)



cuales, 42 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 92 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 enero de 2021, fue de 17 días.

Tipología	Términos Legales Decreto 491 Art. 5	Promedio
Consulta	35	-
Derecho de Petición de Interés General	30	15
Derecho de Petición de Interés Particular	30	17
Felicitación	30	23
Queja	30	22
Reclamo	30	19
Solicitud de Acceso a la Información	20	14,6
Solicitud de Copia	20	9
Sugerencia	30	-
Denuncia por Actos de Corrupción	30	-
<b>Promedio Total</b>		<b>17</b>

De acuerdo con las disposiciones impartidas desde la Presidencia de la República mediante el Decreto Legislativo 491 de 2020<sup>4</sup>, “*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.

<sup>4</sup> 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](http://www.sdmujer.gov.co)

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



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.

## 9. Requerimientos por Dependencia

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	Porcentaje
Dirección de Territorialización de Derechos	23	32	55	41,0%
Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	3	20	23	17,2%
Dirección de Talento Humano	2	16	18	13,4%
Dirección de Contratación	5	11	16	11,9%
Atención a la Ciudadanía	5	1	6	4,5%
Dirección de Enfoque Diferencial	1	4	5	3,7%
Dirección de Gestión del Conocimiento	3	2	5	3,7%
Dirección de Eliminación de las Violencias	0	3	3	2,2%
Dirección de Derechos y Diseño de Política	0	1	1	0,7%
Comunicación Estratégica	0	1	1	0,7%
Oficina Asesora De Planeación	0	1	1	0,7%
<b>Total General</b>	<b>42</b>	<b>92</b>	<b>134</b>	<b>100,0%</b>

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de enero de 2021 fue la Dirección de Territorialización de Derechos, con un total de 55 requerimientos, los cuales representan el 41% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades, con un total de 23 requerimientos, los cuales representan el 17,2% 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 Talento Humano con un total de 18 requerimientos, los cuales representan el 13,4% 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](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto: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
8252021	2-2021-000012	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000421	Cumple
12952021	2-2021-000030	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000623	Cumple
13012021	2-2021-000031	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000166	Cumple
16162021	2-2021-000035	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000241	Cumple
27942021	2-2021-000051	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	1-2021-000533	Cumple
29242021	2-2021-000056	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000355	Cumple
32092021	2-2021-000044	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	1-2021-000531	Cumple
40002021	2-2021-000074	Dirección de Contratación	1-2021-000129	Cumple
46612021	2-2021-000089	Dirección de Contratación	1-2021-000141	Cumple
46872021	2-2021-000091	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000162	Cumple
53002021	2-2021-000098	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000239	Cumple
55212021	2-2021-000103	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	1-2021-000589	Cumple
70582021	2-2021-000114	Dirección de Contratación	1-2021-000489	Cumple
77442021	2-2021-000139	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000296	Cumple
86852021	2-2021-000111	Dirección de Talento Humano	1-2021-000330	Cumple
88772021	2-2021-000167	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000517	Cumple
101052021	2-2021-000192	Dirección de Contratación	1-2021-000488	Cumple
106942021	2-2021-000210	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000608	Cumple
108142021	2-2021-000212	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000618	Cumple
109302021	2-2021-000249	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-000609	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:

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



## 11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de enero de 2021 se registraron 2 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 al proceso de Control Interno 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
150652021	18/01/2021	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.
168762021	20/01/2021	Subsecretaría de Gestión Corporativa - Control Interno Disciplinario	Se registró la petición 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 18 de enero y hasta el 14 de febrero de 2021.
- Durante el mes de enero de 2021 aumentó el número de traslados por no competencia, ya que las peticionarias(os) requerían un servicio ajeno a la misionalidad de la entidad (generalmente relacionado con la emergencia sanitaria por el COVID-19) y por tal razón no era competencia de la Secretaría.

Proyectó: Leidy Briyith Alvarez Yate 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)

