



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Informe de Seguimiento de PQRS Febrero 2021

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., marzo de 2021

Informe de Seguimiento de PQRS
Febrero 2021
marzo 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

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 febrero de 2021, con el fin de analizar el comportamiento de las áreas frente a las peticiones ciudadanas; las cuales se reciben, clasifican y se asignan a la dependencia correspondiente, para que sean atendidas de conformidad con los términos de ley y de esta manera brindar una atención integral a la ciudadanía.

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

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

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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

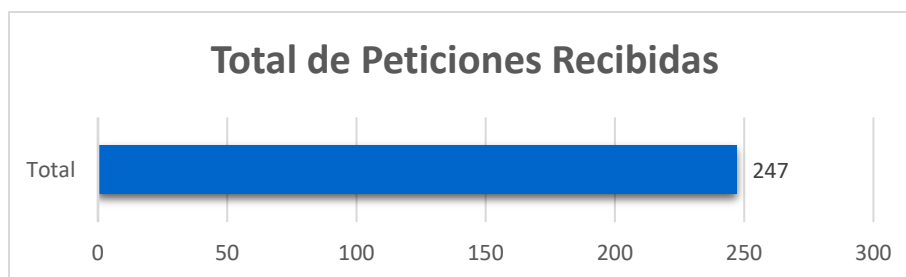
www.sdmujer.gov.co

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 febrero de 2021.



En el mes de febrero de 2021 se recibieron un total de 247 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 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, 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, suspendió 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; reestableciendo el servicio presencial en alternancia a partir de esta fecha.

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

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	11	109	120	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información sobre ruta de atención a mujeres víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial.
Total	11	109	120	

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	176	71,3%
Escrito	51	20,6%
Web	18	7,3%
Buzón	1	0,4%
Presencial	1	0,4%
Total	247	100,0%

Del total de 247 peticiones recibidas en el mes de febrero de 2021, 176 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 71.3 % del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal Escrito, el cual representa el 20,6 % del total de peticiones registradas en el Sistema, continuado por el canal Web (Sistema Bogotá Te Escucha), el cual representa el 7,3% del total de peticiones, el canal Buzón el cual representa el 0,4 % y el canal presencial el cual representa el 0,4 %.

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



4. Tipo de Peticiones

Del total de las 247 peticiones recibidas en el mes de febrero de 2021, 193 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 78,1% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, siendo esta la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida por la Solicitud de Acceso a la Información, la cual representa el 10,9 % del total de peticiones registradas en el Sistema, y la Solicitud de Copia, la cual representa el 5,7%, del total de peticiones.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	193	78,1%
Solicitud de Acceso a la Información	27	10,9%
Solicitud de Copia	14	5,7%
Consulta	5	2,0%
Derecho de Petición de Interés General	4	1,6%
Sugerencia	1	0,4%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	0,4%
Reclamo	1	0,4%
Queja	1	0,4%
Total	247	100,0%

5. Peticiones por Subtemas

Del total de las 149 peticiones solucionadas en el mes de febrero 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 Administración del Talento Humano o Contratación con 49 peticiones, las cuales corresponden al 33%, esto debido a la alta demanda por parte de los ciudadanos y las ciudadanas con relación al derecho de remisión de sus hojas de vida a la Dirección de Talento Humano, para su registro, validación y posterior postulación para futuras convocatorias de empleo. De la misma forma, corresponde al incremento de solicitudes por parte de servidoras(es) y contratistas de la Secretaría Distrital de la Mujer en solicitar la certificación de sus contrataciones correspondientes.

Subtema	Total	Porcentaje
Administración talento humano o contratación	49	33%
Atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia integral	48	32%
Información básica de la entidad y puntos de atención	15	10%
Cursos brindados en Casas de Igualdad	11	7%
Información estadística de la entidad	8	5%
Total 5 Subtemas	131	88%
Otros Subtemas	18	12%
Total	149	100%

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



6. Traslados por Competencia

Durante el mes de febrero de 2021, se realizaron un total de 56 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	15	26,8%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	11	19,6%
Secretaría Distrital de Gobierno	7	12,5%
Secretaría Distrital de Planeación	5	8,9%
Secretaría de Educación del Distrito	4	7,1%
Secretaría Distrital de Salud de Bogotá	3	5,4%
Secretaría Distrital del Hábitat	3	5,4%
Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	1	1,8%
Instituto de Desarrollo Urbano	1	1,8%
Entidad Nacional	1	1,8%
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	1	1,8%
Instituto Distrital de las Artes, Idartes	1	1,8%
Personería de Bogotá D.C.	1	1,8%
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	1	1,8%
Transmilenio	1	1,8%
Total	56	100,0%

7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
Febrero	41
Mes anterior	108
Total	149

Durante el mes de febrero 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 149 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, 41 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 108 fueron requerimientos pendientes de periodos anteriores.

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



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 febrero de 2021, fue de 17 días

Tipología	Términos Legales Decreto 491 Art. 5	Promedio
Consulta	35	-
Derecho de Petición de Interés General	30	14,0
Derecho de Petición de Interés Particular	30	17,4
Felicitación	30	27,0
Queja	30	24,3
Reclamo	30	14,0
Solicitud de Acceso a la Información	20	16,2
Solicitud de Copia	20	12,7
Sugerencia	30	29,0
Denuncia por Actos de Corrupción	30	25,0
Promedio Total		17

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

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

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

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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



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	17	30	47	31,5%
Dirección de Talento Humano	1	27	28	18,8%
Dirección de Contratación	8	9	17	11,4%
Atención a la Ciudadanía	14	1	15	10,1%
Dirección de Eliminación de las Violencias	0	13	13	8,7%
Subsecretaría de Políticas de Igualdad	0	6	6	4,0%
Dirección de Gestión del Conocimiento	0	5	5	3,4%
Comunicación Estratégica	0	4	4	2,7%
Control Interno Disciplinario	0	3	3	2,0%
Oficina Asesora Jurídica	0	3	3	2,0%
Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	0	3	3	2,0%
Dirección de Derechos y Diseño de Política	1	1	2	1,3%
Dirección de Enfoque Diferencial	0	2	2	1,3%
Oficina Asesora De Planeación	0	1	1	0,7%
Total, General	41	108	149	100,0%

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de febrero de 2021 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 47 requerimientos, los cuales representan el 31,5% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por Dirección de Talento Humano, con un total de 28 requerimientos, los cuales representan el 18,8% 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 Contratación con un total de 17 requerimientos, los cuales representan el 11,4% 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

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
28532021	2-2021-000054	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres	1-2021-001252	Cumple
32222021	2-2021-000048	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres	1-2021-000211	Cumple
39422021	2-2021-000362	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	1-2021-000650	Cumple
40732021	2-2021-000076	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres	1-2021-000956	Cumple
42862021	2-2021-000085	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres	1-2021-000195	Cumple
53782021	2-2021-000195	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-000983	Cumple
56492021	2-2021-000105	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	1-2021-000783	Cumple
59622021	2-2021-000150	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	1-2021-000674	Cumple
67182021	2-2021-000165	Dirección de Gestión del Conocimiento	3-2021-001060	Cumple
70472021	2-2021-000112	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2021-001358	Cumple
72732021	2-2021-000124	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	1-2021-000424	Cumple
73492021	2-2021-000126	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	1-2021-001380	Cumple
85882021	2-2021-000151	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-001384	Cumple
86712021	2-2021-000162	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	1-2021-000366	Cumple
87022021	2-2021-000157	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres	1-2021-000157	Cumple
88422021	2-2021-000522	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	1-2021-000824	Cumple
89932021	2-2021-000172	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	1-2021-000437	Cumple
91762021	2-2021-000180	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	1-2021-000361	Cumple
93742021	2-2021-000184	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2021-000867	Cumple

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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



107382021	2-2021-000186	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres	1-2021-000194	Cumple
107502021	2-2021-000187	Dirección de Talento Humano	2-2021-000987	Cumple
107702021	2-2021-000189	Dirección de Talento Humano	1-2021-001011	Cumple
107932021	2-2021-000197	Dirección de Talento Humano	1-2021-000376	Cumple
117532021	2-2021-000218	Dirección de Talento Humano	1-2021-000468	Cumple
129352021	2-2021-000258	Dirección de Contratación	1-2021-000739	Cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

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

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

Radicado SDQS	Fecha de Radicado	Dependencia	Trámite
623262021	27/02/2021	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.

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.
- La Secretaría Distrital de la Mujer reanudó a partir del 15 de febrero la atención al público bajo alternancia en la modalidad presencial, luego de haberla suspendido de manera transitoria, en atención a la declaratoria de emergencia por el COVID-19.
- Durante el mes de febrero de 2021 se mantiene un alto 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

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

