



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**



# Informe de Seguimiento de PQRS

## Junio 2021

---

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Julio de 2021

## **Informe de seguimiento de PQRS**

**Junio 2021**

Julio 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

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

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

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 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 junio de 2021.



En el mes de junio de 2021 se recibieron un total de 173 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

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

Mayor de Bogotá D.C. - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, actualizado mediante la Circular 003 de 2020 y, que la atención que se presta por medio de los canales presencial y telefónico en la mayoría de los casos es de respuesta inmediata, dado que se relacionan con información básica de la entidad, las peticiones verbales no se registran en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Caso contrario sucede con aquellas peticiones que no hayan sido resueltas de forma inmediata a la (el) solicitante, las cuales deben ser registradas y radicadas en el Sistema. Sin embargo, las peticiones verbales se registran en una base propia para evidenciar la prestación de este servicio.

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

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	15	76	91	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial.</li> <li>• Solicitud de información para acceder a cursos virtuales de la SDM</li> </ul>
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>76</b>	<b>91</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	101	58,4%
Escrito	56	32,4%
Web	15	8,7%
Presencial	1	0,6%
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>100,0%</b>

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



Del total de 173 peticiones recibidas en el mes de junio de 2021, 101 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 58,4% 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 32,4% del total de peticiones registradas en el Sistema, el canal web (Sistema Bogotá Te Escucha), el cual representa el 8,7% y presencial representa el 0,6% del total de peticiones registradas en el Sistema.

#### 4. Tipo de peticiones

Del total de las 173 peticiones recibidas en el mes de junio de 2021, 138 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 79,8% 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 10,4% del total de peticiones registradas en el Sistema, y la Solicitud de Copia, la cual representa el 4,0%, del total de peticiones.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	138	79,8%
Solicitud de Acceso a la Información	18	10,4%
Solicitud de Copia	7	4,0%
Queja	3	1,7%
Derecho de Petición de Interés General	2	1,2%
Reclamo	2	1,2%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	0,6%
Consulta	1	0,6%
Sugerencia	1	0,6%
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>100,0%</b>

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

## 5. Peticiones por Subtemas

Del total de las 176 peticiones solucionadas en el mes de junio 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 72 peticiones, las cuales corresponden al 41%, 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	72	41%
Atención en Violencias y Casas Refugio	31	18%
Administración Talento Humano	19	11%
Administración Talento Humano o Contratación	9	5%
Contratación	8	5%
<b>Total 5 Subtemas</b>	139	79%
<b>Otros Subtemas</b>	37	21%
<b>Total</b>	176	100%

## 6. Traslados por Competencia

Durante el mes de junio de 2021, se realizaron un total de 48 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.

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



Entidad	Total	Porcentaje
Secretaría Distrital de Integración Social	18	37,5%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	7	14,6%
Secretaría Distrital de Gobierno	5	10,4%
Secretaría Distrital de Planeación	4	8,3%
Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá	3	6,3%
Secretaría de Educación del Distrito	2	4,2%
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	2	4,2%
Secretaría Distrital de Salud	2	4,2%
Departamento Administrativo de La Defensoría Del Espacio Público	1	2,1%
Personería de Bogotá D.C.	1	2,1%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte: IDRD	1	2,1%
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal: IDPAC	1	2,1%
Veeduría Distrital	1	2,1%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,0%</b>

## 7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
Junio	24
Mes anterior	152
<b>Total</b>	<b>176</b>

Durante el mes de junio 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 176 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, 24 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 152 fueron requerimientos pendientes del periodo anterior.

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

## 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 junio de 2021, fue de 18,6 días.

Tipología	Términos Legales Decreto 491 Art. 5	Promedio
Consulta	35	24,5
Derecho de Petición de Interés General	30	15,5
Derecho de Petición de Interés Particular	30	19,1
Felicitación	30	14,0
Queja	30	27,0
Reclamo	30	21,0
Solicitud de Acceso a la Información	20	16,7
Solicitud de Copia	20	12,8
Denuncia por Actos de Corrupción	30	5,5
<b>Promedio Total</b>		<b>18,6</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.

<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

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

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

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

## 9. Requerimientos por Dependencia

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	Porcentaje
Dirección de Territorialización de Derechos	5	56	61	34,7%
Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	0	32	32	18,2%
Dirección de Talento Humano	0	26	26	14,8%
Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	6	8	14	8,0%
Subsecretaria de Políticas de Igualdad	0	8	8	4,5%
Dirección de Gestión del Conocimiento	1	6	7	4,0%
Oficina Asesora Jurídica	2	5	7	4,0%
Dirección de Contratación	1	4	5	2,8%
Dirección De Gestión Administrativa Y Financiera	3	1	4	2,3%
Atención a la Ciudadanía	2	1	3	1,7%
Control Interno Disciplinario	2	1	3	1,7%
Dirección de Enfoque Diferencial	2	1	3	1,7%
Comunicación Estratégica	0	2	2	1,1%
Dirección de Derechos y Diseño de Política	0	1	1	0,6%
<b>Total general</b>	<b>24</b>	<b>152</b>	<b>176</b>	<b>100,0%</b>

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 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 junio de 2021 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 61 requerimientos, los cuales representan el 34,7% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia con un total de 32 requerimientos, los cuales representan el 18,2% 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 26 requerimientos, los cuales representan el 14,8% 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
1185832021	2-2021-003627	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-004776	Cumple
1227972021	2-2021-003489	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-004743	Cumple
1301322021	2-2021-003469	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-004634	Cumple
1313452021	2-2021-003476	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-004547	Cumple
1317262021	2-2021-003498	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-004735	Cumple
1320912021	2-2021-003513	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-004825	Cumple
1325052021	2-2021-003462	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-003747	Cumple
1331972021	2-2021-003533	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-004646	Cumple
1342022021	2-2021-003515	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-003626	Cumple
1351542021	2-2021-003624	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-004470	Cumple

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



1355202021	2-2021-003584	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-004578	Cumple
1356932021	2-2021-003610	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-004663	Cumple
1367312021	2-2021-003598	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-004810	Cumple
1369582021	2-2021-003632	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2021-004926	Cumple
1380932021	2-2021-003672	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-004278	Cumple
1396242021	2-2021- 003685	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-004044	Cumple
1396402021	2-2021-003715	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2021-005011	Cumple

## 11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de junio de 2021 se registraron 3 peticiones con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, las cuales fueron dirigidas 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
<b>1993482021</b>	Junio	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.
<b>1784902021</b>	Junio	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 gestionó la respuesta.

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

<b>1915212021</b>	Junio	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 gestionó 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.
- Durante el mes de junio de 2021 se mantuvo el número de traslados por no competencia, en los que las peticionarias(os) requerían un servicio ajeno a la misionalidad de la entidad 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.º 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)