



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**



Informe de Seguimiento de PQRS

Agosto 2021

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., septiembre
2021

Informe de seguimiento de PQRS**Agosto 2021**

Septiembre 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- Leidy Briyith Alvarez Yate

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

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	9
8. Tiempo Promedio de Respuesta	9
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

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

servicioalciudadania@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 agosto 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/Norma1.jsp?i=60556>

³ Decreto Distrital 428 de 2013: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=54746> Edificio

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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

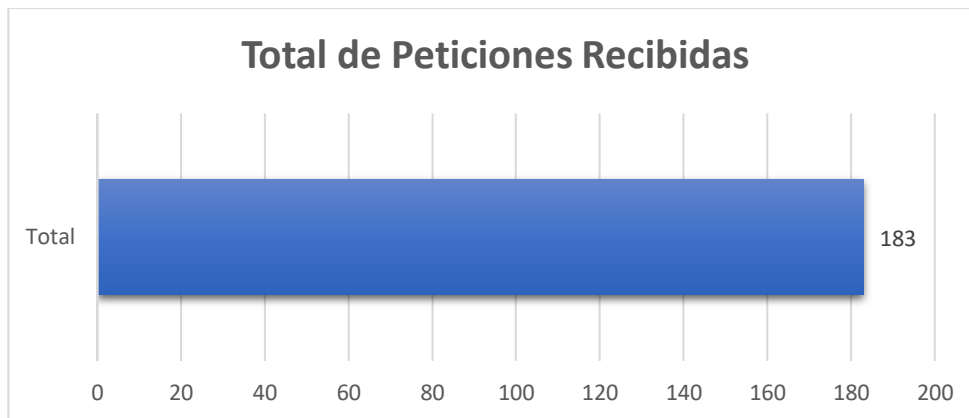
3169001 www.sdmujer.gov.co

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 agosto de 2021.



En el mes de agosto de 2021 se recibieron un total de 183 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.

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

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.

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

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	19	144	163	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. • Solicitud de información para acceder a cursos virtuales de la SDM
Total	19	144	163	

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	76,5%
Web	22	12,0%
Escrito	16	8,7%
Presencial	4	2,2%
Buzón	1	0,5%
Total	183	100,0%

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

Del total de 183 peticiones recibidas en el mes de agosto de 2021, 140 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 76,5 % del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal web (Sistema Bogotá Te Escucha, el cual representa el 12,0% del total de peticiones registradas en el Sistema, el canal escrito, representa el 8,7%, el canal presencial representa el 2,2% y buzón representa el 0,5% del total de las peticiones registradas en el Sistema.

4. Tipo de peticiones

Del total de las 183 peticiones recibidas en el mes de agosto de 2021, 145 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 79,2 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 8,2 del total de peticiones registradas en el Sistema, y la Solicitud de Copia, la cual representa el 7,1%, del total de peticiones.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	145	79,2%
Solicitud de Acceso a la Información	15	8,2%
Solicitud de Copia	13	7,1%
Derecho de Petición de Interés General	5	2,7%
Sugerencia	2	1,1%
Reclamo	1	0,5%
Felicitación	1	0,5%
Consulta	1	0,5%
Total	183	100,0%

5. Peticiones por Subtemas

Del total de las 152 peticiones solucionadas en el mes de agosto 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 56 peticiones, las cuales corresponden al 37%, 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.

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

Subtema	Total	Porcentaje
Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral	56	37%
Implementación de Políticas	25	16%
Administración Talento Humano	16	11%
Atención en Violencias y Casas Refugio	15	10%
Cursos de Formación Integral	9	6%
Total 5 Subtemas	121	80%
Otros Subtemas	31	20%
Total	152	100%

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de agosto de 2021, se realizaron un total de 59 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 y a le fue asignada la petición.

Entidad	Total	Porcentaje
Secretaría Distrital de Integración Social	14	23,7%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	10	16,9%
Secretaría Distrital de Gobierno	10	16,9%
Personería de Bogotá	4	6,8%
Secretaría Distrital del Hábitat	3	5,1%
Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá	3	5,1%
Secretaría Distrital de Salud	3	5,1%
Departamento Administrativo de La Defensoría Del Espacio Público	3	5,1%
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	2	3,4%
Secretaría de Educación del Distrito	2	3,4%
Secretaría Distrital de Planeación	2	3,4%
Secretaría Distrital de Movilidad	1	1,7%
Capital Salud EPS	1	1,7%
Secretaría Distrital de Hacienda	1	1,7%
Total	59	100,0%

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

7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
agosto	28
Mes anterior	124
Total	152

Durante el mes de agosto 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 152 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, 28 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 124 fueron requerimientos pendientes del periodo anterior.

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 agosto de 2021, fue de 19,9 días.

Tipología	Términos Legales Decreto 491 Art. 5	Promedio
Consulta	35	33,0
Derecho de Petición de Interés General	30	15,7
Derecho de Petición de Interés Particular	30	21,6
Felicitación	30	8,5
Reclamo	30	24,0
Solicitud de Acceso a la Información	20	16,8
Solicitud de Copia	20	13,7
Denuncia por Actos de Corrupción	30	2,0
Sugerencia	30	29,0
Promedio Total		19,93

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

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 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.

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

9. Requerimientos por Dependencia

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	Porcentaje
Dirección de Territorialización de Derechos	7	42	49	32,2%
Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	2	25	27	17,8%
Dirección de Talento Humano	1	15	16	10,5%
Dirección de Enfoque Diferencial	3	9	12	7,9%
Atención a la Ciudadanía	6	2	8	5,3%
Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	3	5	8	5,3%
Dirección de Gestión del Conocimiento	1	6	7	4,6%
Subsecretaria de Políticas de Igualdad	0	7	7	4,6%
Dirección de Contratación	1	4	5	3,3%
Dirección de Gestión Administrativa Y Financiera	2	1	3	2,0%
Oficina Asesora Jurídica	0	2	2	1,3%
Dirección De Derechos y Diseño De Política	1	1	2	1,3%
Despacho	0	2	2	1,3%
Comunicación Estratégica	0	2	2	1,3%
Oficina Asesora de Planeación	0	1	1	0,7%
Control Interno Disciplinario	1	0	1	0,7%
Total general	28	124	152	100,00%

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de agosto de 2021 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 49 requerimientos, los cuales representan el 32,2% 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 27 requerimientos, los cuales representan el 17,8% 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 Talento Humano con un total de 16 requerimientos, los cuales representan el 10,5% 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.º 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

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
1911972021	2-2021-005055	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-006413	Cumple
1922372021	2-2021-005102	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-006367	Cumple
1922472021	2-2021-005039	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-006412	Cumple
1948312021	2-2021-005156	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-006446	Cumple
1948712021	2-2021-005158	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-006414	Cumple
1956912021	2-2021-005118	Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	1-2021-006135	Cumple
1968602021	2-2021-005199	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-006415	Cumple
2015652021	2-2021-005267	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres Y Acceso a la Justicia	1-2021-006580	Cumple
2030942021	2-2021-005368	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-006663	Cumple
2047772021	2-2021-005425	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-006724	Cumple
2086352021	2-2021-005514	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-006739	Cumple
2086482021	2-2021-005516	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-006749	Cumple
2087942021	2-2021-005524	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-006729	Cumple
2088312021	2-2021-005495	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-006803	Cumple
2095592021	2-2021-005556	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-006881	Cumple
2104582021	2-2021-005553	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-006885	Cumple
2123552021	2-2021-005633	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-006923	Cumple
2138872021	2-2021-005637	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-006969	Cumple

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

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de agosto de 2021 se registró 1 (una) 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
2626182021	20/08/2021	Oficina de Control Interno Disciplinario	La petición fue trasladada por el Concejo de Bogotá a la Secretaría Distrital de la Mujer 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 - Oficina de Control Interno Disciplinario la petición se cierra por respuesta definitiva para evitar duplicidad en los registros, luego de identificar que la misma ingreso bajo el radicado 2626122021-Bogotá te escucha a la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, como Derecho de petición de Interés Particular tal como corresponde y se está gestionando la respuesta por parte del área.

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

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 agosto de 2021 se incrementó 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

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