



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Informe de Gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía Tercer Trimestre 2021

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Octubre de 2021

**Informe de Gestión de PQRS y de
Atención a la Ciudadanía
Tercer trimestre 2021**
Octubre 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, "Actualización del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas."

Dependencia: Subsecretaría de Gestión Corporativa

Subsecretaria de Gestión Corporativa: Laura Marcela Tami Leal

Elaboración y acopio de información: Proceso de Atención a la Ciudadanía

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS	5
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 Período.....	9
8. Tiempo Promedio de Respuesta.....	9
9. Requerimientos por Dependencia	11
10. Respuestas de Fondo	12
11. Denuncias por Actos de Corrupción.....	13
12. Solicitudes de Acceso a Información Pública	14
13. Servicios con mayores Quejas y Reclamos	16
14. Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía	17
IMPLEMENTACIÓN DE LA PPDSC	18
1. Actualización de la información de Atención a la Ciudadanía	18
2. Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía.....	19
3. Participación en las actividades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.....	19
4. Elaboración de informes de Atención a la Ciudadanía	20

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 literal n) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013¹, que dispone: “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”. Así como, del artículo 54 de la Ley 190 de 1995², el cual establece que “Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.”; del artículo 9 del Decreto 2232 de 1995³ que establece lo siguiente: “Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.” y, del artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015⁴, el cual dispone que: “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. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.”, se presenta el informe de gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones ciudadanas en la Secretaría Distrital de la Mujer, correspondiente al tercer trimestre del año 2021, el cual sirve como herramienta de gerencia y de control, con el fin de evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional, a las nuevas exigencias ciudadanas.

En este sentido, se relacionan las peticiones ciudadanas presentadas y tramitadas en la Secretaría Distrital de la Mujer y su comportamiento estadístico durante el tercer trimestre de la vigencia 2021. Además, se presenta el desarrollo de las actividades más relevantes en el avance de la implementación de Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer para el período en mención.

¹ Decreto 428 de 2013: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=54746>

² Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=321>

³ Decreto 2232 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1533#1>

⁴ Decreto 103 de 2015: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60556>

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



SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS

1. Total de Peticiones Recibidas

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010 “*Por el cual se establecen lineamientos para 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 tercer trimestre del año 2021.

Mes	Peticiones	Porcentaje
julio	174	31,8%
agosto	183	33,5%
septiembre	190	34,7%
Total	547	100%

En el tercer trimestre del año 2021 se recibieron un total de 547 peticiones a través de los distintos canales de atención 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 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 tercer trimestre del año 2021:

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



Punto de atención	Mes	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	Julio	24	110	134	<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
	Agosto	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
	Septiembre	37	269	306	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. • Solicitud de información sobre los cursos de formación Integral de la Secretaría Distrital de la Mujer.
Total		80	523	603	

3. Canales de Atención

De conformidad con el diseño e implementación de mecanismos de interacción efectiva entre la entidad y la ciudadanía, la Secretaría Distrital de la Mujer dispone de diferentes canales de comunicación para que las (los) peticionarias(os) presenten sus peticiones:

Canal	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
E-mail	117	140	158	415	75,9%
Escrito	32	16	12	60	11,0%
Web	17	22	15	54	9,9%
Presencial	4	4	4	12	2,2%
Buzón	3	1	1	5	0,9%
Teléfono	1	0	0	1	0,2%
Total	174	183	190	547	100%

Del total de 547 peticiones recibidas en el tercer trimestre del año 2021, el 75,9% (415 peticiones) ingresaron vía correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía. Así mismo, el 11% correspondiente a 60 peticiones ingresaron por el canal escrito, seguido por el 9,9% correspondiente a 54 peticiones que ingresaron por el canal web. El 3,3 % restante (18 peticiones) ingresaron por los canales presencial, buzón y telefónico.

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

Tipología	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	119	145	150	414	75,7%
Solicitud de Acceso a la Información	27	15	13	55	10,1%
Solicitud de Copia	14	13	13	40	7,3%
Derecho de Petición de Interés General	4	5	1	10	1,8%
Sugerencia	6	2	-	8	1,5%
Reclamo	3	1	4	8	1,5%
Queja	-	-	6	6	1,1%
Felicitación	1	1	2	4	0,7%
Consulta	-	1	1	2	0,4%
Total	174	183	190	547	100%

Del total de 547 peticiones recibidas en el tercer trimestre del año 2021, 414 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 75,7% 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 10,1% , del total de peticiones registradas en el Sistema, y la Solicitud de Copia, la cual representa el 7,3% del total de peticiones.

5. Peticiones por Subtemas

Subtema	Julio	Agosto	Septiem.	Total	%
Atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia integral	72	56	67	195	36,3%
Implementación de políticas	22	25	28	75	14,0%
Atención en violencias y casas refugio	24	15	11	50	9,3%
Administración de talento humano	15	16	12	43	8,0%
Línea púrpura	11	2	24	37	6,9%
Cursos de formación integral	16	9	11	36	6,7%
Información general de la entidad y puntos de atención	7	7	9	23	4,3%
Datos estadísticos, poblacional , diversidad, territorialidad y derechos	10	2	5	17	3,2%
Contratación	1	6	5	12	2,2%
Información estadística de la entidad	3	3	3	9	1,7%
Asuntos jurídicos y legales	2	2	3	7	1,3%
Sistema distrital del cuidado	2	-	5	7	1,3%
Enfoque diferencial	3	2	1	6	1,1%
Atención integral - actividades sexuales pagadas	1	2	2	5	0,9%

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



Actualización de datos abiertos	-	-	4	4	0,7%
Presunto acoso laboral / sexual	-	1	2	3	0,6%
Traslado a entidades distritales	-	2	1	3	0,6%
Nuevos datos abiertos	-	2	-	2	0,4%
Consulta de datos habeas data	-	-	1	1	0,2%
Veedurías ciudadanas	1	-	-	1	0,2%
El incumplimiento de los deberes el abuso de los derechos la extralimitación de las funciones	1	-	-	1	0,2%
Total	191	152	194	537	100,0%

Del total de las 537 peticiones solucionadas en el tercer trimestre del año 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 195 peticiones, las cuales corresponden al 36,3% 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.

6. Traslados por Competencia

Entidad	Julio	Agosto	Septiem.	Total	Porcentaje
Secretaría Distrital de Integración Social	20	14	10	44	26,3%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	7	10	7	24	14,4%
Secretaría Distrital de Gobierno	4	10	8	22	13,2%
Secretaría Distrital de Salud	9	3	4	16	9,6%
Secretaría Distrital del Hábitat	2	3	4	9	5,4%
Secretaría Distrital de Planeación	2	2	3	7	4,2%
Personería de Bogotá		4	2	6	3,6%
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	-	3	3	6	3,6%
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	2	3	1	6	3,6%
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	2	2	-	4	2,4%
Secretaría Distrital de Ambiente	1		3	4	2,4%
Secretaría de Educación del Distrito	1	2	1	4	2,4%
Secretaría Distrital de Hacienda	1	1	1	3	1,8%
Secretaría Distrital de Movilidad		1	1	2	1,2%
Instituto Distrital de La Participación y Acción Comunal	1	-	1	2	1,2%
Transmilenio	-	-	1	1	0,6%

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



Subred Norte	-	-	1	1	0,6%
Capital Salud - EPS	-	1		1	0,6%
Instituto Para La Economía Social - IPES	-	-	1	1	0,6%
Jardín Botánico de Bogotá JBB	-	-	1	1	0,6%
Veeduría Distrital	1	-	-	1	0,6%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte	-	-	1	1	0,6%
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	1	-	-	1	0,6%
Total de Traslados	54	59	54	167	100%

Durante el tercer trimestre del año 2021, se realizaron un total de 167 traslados por no competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer. Se identificó en algunas peticiones que, a pesar de tener una mujer involucrada, esta requería un servicio ajeno a la misionalidad de la entidad; por tal razón no era competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer. Además, en aquellos casos en los cuales se evidencia que la competencia es de otra entidad a nivel distrital y se verifica que ya ha sido asignada por competencia en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, se procede a dar cierre al radicado informando que a la entidad competente ya le fue asignada la petición.

7. Peticiones Cerradas del Período

Periodo	Peticiones cerradas	Porcentaje
julio	191	35,6%
agosto	152	28,3%
septiembre	194	36,1%
Total	537	100%

Durante el tercer trimestre del año 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 537 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. Al finalizar el periodo, la entidad mantiene peticiones pendientes de respuesta, las cuales se encuentran dentro de los tiempos de gestión para su trámite.

8. Tiempo Promedio de Respuesta

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer en el tercer trimestre del año 2021, fue de 19,4 días.

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



De acuerdo con las disposiciones impartidas desde la Presidencia de la República mediante el Decreto Legislativo 491 de 2020⁵, “*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.

Tipología	Términos Legales Decreto 491 Art. 5	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio ⁶
Consulta	35	27,0	33,0	33,0	29,6
Denuncia por Actos de Corrupción	30	12,0	2,0	-	7,0
Derecho de Petición de Interés General	30	25,4	15,7	25,2	21,7
Derecho de Petición de Interés Particular	30	19,3	21,6	20,4	20,4
Felicitación	30	21,0	8,5	3,0	10,3
Queja	30	16,5		10,0	14,3
Reclamo	30	16,0	24,0	-	19,4
Solicitud de Acceso a la Información	20	14,3	16,8	17,2	15,7
Solicitud de Copia	20	16,1	13,7	16,0	15,2
Sugerencia	30	17,3	29,0	-	20,3
Promedio Total		18,6	19,9	19,9	19,4

Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, asigna las peticiones internamente a las dependencias

⁵ Decreto 491 de 2020: <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Decreto-491-28-marzo-2020.pdf>

⁶ La información presentada en los totales de la tabla corresponde a promedios ponderados según el número de peticiones que se atienden por cada dependencia.

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



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

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el tercer trimestre del año 2021 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 199 requerimientos, los cuales representan el 37,1% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por la Dirección de Eliminación de Violencias, con un total de 120 requerimientos, los cuales representan el 22,3% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema. La tercera dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Dirección de Talento Humano, con un total de 47 requerimientos, los cuales representan el 8,8% del total de las peticiones solucionadas.

Dependencia	Julio	Agosto	Septiem.	Total	Porcentaje
Dirección de Territorialización de Derechos	74	49	76	199	37,1%
Dirección de Eliminación de Violencias	45	27	48	120	22,3%
Dirección de Talento Humano	17	16	14	47	8,8%
Atención a la Ciudadanía	8	8	11	27	5,0%
Subsecretaría de Políticas de Igualdad	7	7	13	27	5,0%
Dirección de Enfoque Diferencial	10	12	4	26	4,8%
Dirección de Gestión del Conocimiento	10	7	8	25	4,7%
Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	7	8	8	23	4,3%
Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	5	2	3	10	1,9%
Dirección de Contratación		5	3	8	1,5%
Oficina Asesora Jurídica	3	2	1	6	1,1%
Control Interno Disciplinario	3	1	2	6	1,1%
Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	1	3	1	5	0,9%
Comunicación Estratégica	-	2	2	4	0,7%
Despacho	-	2	-	2	0,4%
Oficina Asesora de Planeación	1	1	-	2	0,4%
Total	191	152	194	537	100,0%

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

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



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 Bogotá te escucha	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Respuesta de Fondo
1533992021	2-2021-004088	Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1-2021-005548	Cumple
1849532021	2-2021-004868	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	1-2021-005355	Cumple
1698582021	2-2021-004537	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	1-2021-005383	Cumple
1622702021	2-2021-004458	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	1-2021-005518	Cumple
1636522021	2-2021-004326	Dirección de Talento Humano	1-2021-004958	Cumple
1662642021	2-2021-004448	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-005581	Cumple
1716402021	2-2021-004520	Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-005327	Cumple
1709212021	2-2021-004557	Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-005938	Cumple
1674752021	2-2021-004653	Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-005308	Cumple
2346112021	2-2021-006140	Atención a la Ciudadanía	1-2021-006349	Cumple
2329432021	2-2021-006095	Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1-2021-007022	Cumple
2488272021	2-2021-006495	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	1-2021-006933	Cumple
2138872021	2-2021-005637	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	1-2021-006969	Cumple
1911972021	2-2021-005055	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	1-2021-006413	Cumple
2464132021	2-2021-006449	Dirección de contratación	1-2021-007261	Cumple
2155852021	2-2021-005657	Dirección de contratación	1-2021-006385	Cumple
2364602021	2-2021-006186	Despacho	1-2021-006385	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



2804812021	2-2021-007320	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2021-007598	Cumple
2843532021	2-2021-007425	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	1-2021-007813	Cumple
2811572021	2-2021-007388	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	1-2021-007804	Cumple
2373002021	2-2021-006223	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	1-2021-007650	Cumple
2740692021	2-2021-007161	Dirección de Talento Humano	1-2021-008301	Cumple
2405832021	2-2021-006337	Dirección de Talento Humano	1-2021-007595	Cumple
2387222021	2-2021-006386	Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-007346	Cumple
2042162021	2-2021-006099	Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-007097	Cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el tercer trimestre del año 2021 se registró una (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 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
2626182021	20/08/2021	Proceso de Control Interno Disciplinario	<p>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.</p> <p>Posterior al análisis por parte del proceso de Control Interno Disciplinario, la petición fue cerrada por respuesta definitiva para evitar duplicidad en los registros, luego de identificar que la misma ingresó como Derecho de petición de Interés Particular (<i>tal como corresponde</i>) bajo el radicado 2626122021 de Bogotá te escucha a la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia; dicha petición ya cuenta con respuesta definitiva, la cual fue remitida mediante radicado No. 1-2021-008509 de ORFEO.</p>

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



12. Solicitudes de Acceso a Información Pública

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015⁷, que dispone: “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. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.”, se relaciona el registro de las Solicitudes de Acceso a la Información que recibió la Entidad durante el tercer trimestre del año 2021.

Radicado Bogotá te escucha	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Días de Gestión
1674752021	2-2021-004653	Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-005308	19
1827472021	2-2021-004858	Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-005553	17
1881542021	2-2021-004984	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	1-2021-005882	19
1886052021	2-2021-004995	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2021-005839	19
1912342021	2-2021-005061	Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-006020	19
1948932021	2-2021-005159	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	1-2021-006081	19
1955422021	2-2021-005173	Dirección de Talento Humano	1-2021-005806	15
1971282021	2-2021-005235	Dirección de Talento Humano	1-2021-006054	19
1974872021	2-2021-005213	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	1-2021-006113	19
1987222021	2-2021-005224	Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-005782	15
1996142021	2-2021-005263	Dirección de Talento Humano	1-2021-006058	19
2010512021	2-2021-005500	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2021-005423	2
2014612021	2-2021-005318	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2021-005423	3
2023472021	2-2021-005335	Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-006212	19
2035672021	2-2021-005386 y 2-2021-005413	Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	1-2021-005585	5
2038732021	2-2021-005393	Dirección de Talento Humano	1-2021-005869	10

⁷ Decreto 103 de 2015: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60556>

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



2047122021	2-2021-005423	Dirección de Talento Humano	1-2021-006057	16
2064852021	2-2021-005466	Dirección de Talento Humano	1-2021-006053	15
2067432021	2-2021-005476	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-006209	19
2069552021	2-2021-005478	Dirección de Talento Humano	1-2021-006360	19
2084912021	2-2021-005508	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	1-2021-005901	9
2085092021	2-2021-005510	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-006211	14
2086592021	2-2021-005519	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-006211	14
2101312021	2-2021-005543	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-006418	19
2104072021	2-2021-005551	Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	1-2021-005907	7
2108202021	2-2021-005547	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2021-006276	15
2122092021	2-2021-005596	Dirección de Talento Humano	1-2021-006055	19
2167912021	2-2021-005734	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	1-2021-006561	19
2168352021	2-2021-005736	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2021-006276	11
2211192021	2-2021-005805	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2021-006683	19
2223752021	2-2021-005829	Dirección de Talento Humano	1-2021-006045	16
2225022021	2-2021-005837	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2021-006383	11
2241702021	2-2021-005881	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	1-2021-006269	8
2253112021	2-2021-005900	Dirección de Talento Humano	1-2021-006781	19
2276982021	2-2021-005948	Dirección de Talento Humano	1-2021-006864	19
2287772021	2-2021-006162	Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-007101	20
2294132021	2-2021-005996	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-006847	18
2312942021	2-2021-006054	Dirección de Talento Humano	1-2021-006957	19
2322852021	2-2021-006072	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-007037	19
2329432021	2-2021-006095	Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1-2021-007022	19
2365682021	2-2021-006175	Dirección de Talento Humano	1-2021-007184	20
2377932021	2-2021-006254	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2021-006560	9
2409722021	2-2021-006340	Dirección de Talento Humano	1-2021-007342	19
2463332021	2-2021-006451	Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1-2021-007491	19
2501172021	2-2021-006547	Dirección de Talento Humano	1-2021-007564	19
2511112021	2-2021-006559	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-007579	19
2548682021	2-2021-006665	Dirección de Talento Humano	1-2021-007710	19
2550152021	2-2021-006671	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	1-2021-007635	18
2557582021	2-2021-006760	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	1-2021-007725	19
2661052021	2-2021-007011	Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2021-008048	19
2693502021	2-2021-007032	Dirección de Talento Humano	1-2021-008167	19

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



2726212021	2-2021-007115	Dirección de Contratación	1-2021-007611	7
2737352021	2-2021-007143	Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1-2021-007858	15
2740692021	2-2021-007161	Dirección de Talento Humano	1-2021-008301	19
2746912021	N/A	Atención a la Ciudadanía	Respuesta directamente en Bogotá te escucha	1
2757592021	2-2021-007218	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-008303	18
2808842021	2-2021-007380	Atención a la Ciudadanía	1-2021-008334	15
2843742021	2-2021-007469	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-008327	16

Se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a 58 peticiones de Solicitud de Acceso a la Información por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Al finalizar el trimestre, la entidad mantiene peticiones pendientes de respuesta, las cuales fueron registradas en el periodo y se encontraban en proceso de trámite. En todo caso, estas peticiones se encuentran dentro de los tiempos de gestión para su trámite, conforme a los términos estipulados por la Ley.

13. Servicios con mayores Quejas y Reclamos

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995⁸, que establece: “*Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos (...)*” se relacionan los subtemas que presentaron un mayor número de Quejas y Reclamos durante el tercer trimestre del año 2021.

Subtema	julio	agosto	septiem	Total	Porcentaje
Traslado a entidades distritales	2	1	3	6	42,9%
Línea Púrpura	-	-	3	3	21,4%
Atención en violencias y Casas Refugio	-	-	3	3	21,4%
Atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia	-	-	1	1	7,1%
Información general de la entidad y puntos de atención	1	-	-	1	7,1%
Total de Quejas y Reclamos	3	1	10	14	100%

Durante este período, el mayor número de quejas o reclamos correspondió a traslados realizados a entidades distritales. Correspondiente a los servicios propios de la Secretaría Distrital de la Mujer, los servicios que presentaron un mayor número de quejas o reclamos fueron los relacionados con la Línea Púrpura Distrital y Atención en violencias y Casas

⁸ Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Normal1.jsp?i=321>

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



Refugio con 3 peticiones cada uno, correspondiente al 21,4% para cada uno de esos subtemas, seguido de los servicios de Atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia y de Información general de la entidad y puntos de atención, que igualmente presentaron 1 petición correspondiente al 7,1%, para cada uno de ellos.

14. Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995⁹, que establece: “*Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: (...) 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.*”, se relacionan las principales observaciones que la ciudadanía considera, se pueden tener en cuenta para mejorar los servicios actuales de la Secretaría Distrital de la Mujer o del Distrito, de acuerdo a las peticiones gestionadas tipificadas como “Sugerencia”:

- Temas para cursos de formación integral
- Apoyo a mujeres gestantes
- Formación en saberes de cuidado: Cocina
- Sede presencial CIOM Santa fe
- Programas de voluntariado en la entidad

⁹ Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Normal1.jsp?i=321>

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



IMPLEMENTACIÓN DE LA PPDSC

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC tiene como objetivo garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.

A continuación, se presenta el desarrollo de las actividades más relevantes en el avance de la implementación de la PPDSC en la Secretaría Distrital de la Mujer durante el tercer trimestre del año 2021.

1. Actualización de la información de Atención a la Ciudadanía

La Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía realiza la actualización de la información referente a los servicios prestados por la Secretaría Distrital de la Mujer, la ubicación de sedes, horarios y puntos de atención para la prestación de los servicios de la entidad en el Portal Web Institucional de la Secretaría Distrital de la Mujer.

Durante el tercer trimestre de 2021, la Subsecretaría de Gestión Corporativa por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, realizó la actualización de la información relacionada con los temas de interés de la ciudadanía, en el portal web institucional de la Entidad y en el aplicativo virtual de la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá (http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/secretaria_distrital_de_la_mujer).

Así mismo, para este periodo se solicitó la incorporación de los siguientes temas en la página web de la Entidad:

- Links de encuestas de satisfacción ciudadana en la sección "Atención y Servicios a la Ciudadanía".
- Botón Línea 195 en la portada principal de la página web.
- Carta de Trato Digno versión 2021.
- Actualización de horario de atención en la portada principal y en la sección "Atención y Servicios a la Ciudadanía"

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



2. Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía

De acuerdo con el compromiso de mejorar continuamente el servicio a la ciudadanía y de desarrollar la Política de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer, la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía, sensibiliza a las servidoras, servidores y contratistas de las diferentes dependencias de la Secretaría en temas de atención a la ciudadanía y gestión de peticiones ciudadanas.

En este sentido, en el tercer trimestre del año 2021 se desarrollaron 4 sensibilizaciones:

N°	Fecha	Descripción
1	07-09-2021	Sensibilización atención a la ciudadanía, protocolos de servicio y PPDC (Línea Púrpura Distrital)
2	07-09-2021	Sensibilización atención a la ciudadanía, protocolos de servicio y PPDC (Línea Púrpura Distrital)
3	29-09-2021	Sensibilización gestión de PQRS y sistema Bogotá te escucha (Dir. De Eliminación de Violencias)
4	29-09-2021	Capacitación sobre portafolio de servicios de la entidad (Subsecretaría de Políticas de Igualdad)

Además, la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía, desarrolló una campaña para el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía en la Entidad, la cual tiene como objetivo sensibilizar a las servidoras, servidores y contratistas de la Secretaría en temas de atención a la ciudadanía, mediante la difusión de piezas comunicacionales, para el mejoramiento del servicio en la Secretaría.

En el tercer trimestre de la vigencia 2021, se divulgaron piezas comunicacionales por medio de la Boletina Informativa, así:

N°	Tema	Fecha	Medio
1	Líneas estratégicas PPDC	07-07-2021	Boletina Informativa
2	Líneas estratégicas PPDC	10-08-2021	
3	Líneas estratégicas PPDC	15-09-2021	
4	Resolución 0406 de 2021 por medio de la cual se adoptan los lineamientos de servicio a la ciudadanía en la SDMujer	28-09-2021	

3. Participación en las actividades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos

En aplicación de lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010¹⁰, la Secretaría Distrital de la Mujer a través de la Subsecretaría de Gestión Corporativa

¹⁰ Decreto Distrital 371 de 2010: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=40685&dt=S>

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



- Proceso de Atención a la Ciudadanía, participa en las actividades de sensibilización y fortalecimiento del servicio a la ciudadanía de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y otras entidades distritales y nacionales.

La Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía, participó en el tercer trimestre de la vigencia 2021, en las siguientes actividades:

	Fecha	Reunión	Lugar
1	14-07-2021	Participación Diálogo Ciudadano, dirigida por la Veeduría Distrital	Reunión virtual
2	22-07-2021	Participación en la reunión del Nodo Sectorial Mujeres de la Red Distrital de Quejas y Reclamos	
3	15-09-2021	Participación en Webinar "Experiencias significativas en servicio al ciudadano", dirigido por la Veeduría Distrital	
4	17-09-2021	Participación en la sensibilización en control social de la gestión pública, dirigida por la Veeduría Distrital	
5	21-09-2021	Participación en la reunión del Nodo Intersectorial de Comunicaciones y Lenguaje Claro de la Red Distrital de Quejas y Reclamos	
6	29-09-2021	Participación en la reunión del Nodo Intersectorial de Capacitación y Formación de la Red Distrital de Quejas y Reclamos	

4. Elaboración de informes de Atención a la Ciudadanía

La Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través de Atención a la Ciudadanía, y en cumplimiento del artículo 54 de la Ley 190 de 1995¹¹ y el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014¹², elabora mensual y trimestralmente informes de seguimiento a las peticiones ciudadanas, los cuales se presentan ante el Despacho de la Secretaria Distrital de la Mujer y se publican en su página web.

En el tercer trimestre del año 2021 se elaboraron y publicaron los informes:

- Informe de gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía correspondiente al segundo trimestre de la vigencia 2021.
- Informes de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre de 2021.

Los informes se pueden consultar en el siguiente enlace:

¹¹ Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=321>

¹² Ley 1712 de 2014: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882>

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



<http://sdmujer.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

Adicionalmente, durante el periodo en mención se actualizó la Carta de Trato Digno de la ciudadanía, versión 2021, la cual fue traducida en lenguaje claro e incluyente. El documento se encuentra publicado en la página web de la entidad en el link: <https://www.sdmujer.gov.co/nuestros-servicios/carta-de-trato-digno-a-la-ciudadania>

Así mismo, se realizó la adopción del Manual de Atención a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante Resolución 0406 de 2021, el cual se encuentra en etapa de traducción en lenguaje claro e incluyente.

Proyectó: Natalia Aguilera Quintero Profesional Universitario - Subsecretaría de Gestión Corporativa
Revisó y Aprobó: Laura Marcela Tami Leal 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

