



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Informe de Seguimiento de PQRS Septiembre 2021

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., octubre
2021

Informe de seguimiento de PQRS**Septiembre 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, "Socialización 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 - 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	13

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 septiembre 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.secretariasenado.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.º 69-76 Torre

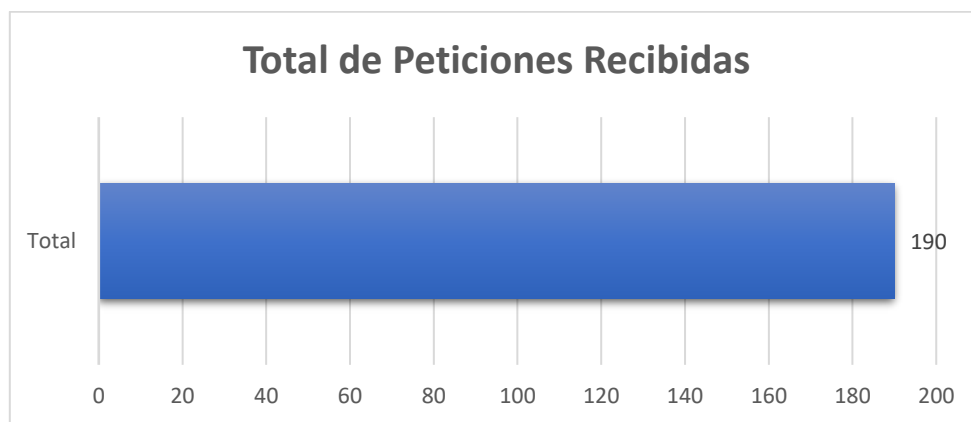
1 (Aire) Piso 9 PBX:

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 septiembre de 2021.



En el mes de septiembre de 2021 se recibieron un total de 190 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:
servicioalaciudadania@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 septiembre de 2021:

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	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	37	269	306	

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	158	83,2%
Web	15	7,9%
Escrito	12	6,3%
Presencial	4	2,1%
Buzón	1	0,5%
Total	190	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 las 190 peticiones recibidas en el mes de septiembre de 2021, 158 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 83,2% 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 7,9% del total de peticiones registradas en el Sistema, el canal escrito, representa el 6,3%, el canal presencial representa el 2,1% y buzón representa el 0,5% del total de las peticiones registradas en el Sistema.

4. Tipo de peticiones

Del total de las 190 peticiones recibidas en el mes de septiembre de 2021, 150 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 78,9% 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 Copia, la cual representa el 6,8% del total de peticiones registradas en el Sistema, y la Solicitud de Acceso a la Información, la cual representa el 6,8%, del total de peticiones.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	150	78,9%
Solicitud de Copia	13	6,8%
Solicitud de Acceso a la Información	13	6,8%
Queja	6	3,2%
Reclamo	4	2,1%
Felicitación	2	1,1%
Derecho De Petición de Interés General	1	0,5%
Consulta	1	0,5%
Total	190	100,0%

5. Peticiones por Subtemas

Del total de las 194 peticiones solucionadas en el mes de septiembre 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

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

y Justicia Integral con 67 peticiones, las cuales corresponden al 35%, 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	67	35%
Implementación de Políticas	28	14%
Línea Púrpura	24	12%
Administración de Talento Humano	12	6%
Cursos de Formación Integral	11	6%
Total 5 Subtemas	142	73%
Otros Subtemas	52	27%
Total	194	100%

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de septiembre de 2021, se realizaron un total de 54 traslados por no competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer. Se identificó en algunas peticiones que, a pesar de tener una mujer involucrada, esta requería un servicio ajeno a la misionalidad de la entidad; por tal razón no era competencia de la Secretaría. Además, en aquellos casos en los cuales se evidencia que la competencia es de otra entidad a nivel distrital y se verifica que ya ha sido asignada por competencia en el Sistema Bogotá Te Escucha, se procede a dar cierre al radicado informando que a la entidad competente ya le fue asignada la petición.

Entidad	Total	Porcentaje
Secretaría Distrital de Integración Social	10	18,5%
Secretaría Distrital de Gobierno	8	14,8%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	7	13,0%
Secretaría Distrital de Salud	4	7,4%
Secretaría Distrital del Hábitat	4	7,4%
Secretaría Distrital de Ambiente	3	5,6%
Secretaría Distrital de Planeación	3	5,6%
Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá	3	5,6%
Personería de Bogotá	2	3,7%
Secretaría de Educación del Distrito	1	1,9%
Secretaría Distrital de Hacienda	1	1,9%
Departamento Administrativo de La Defensoría Del Espacio Público	1	1,9%

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

Secretaría Distrital de Movilidad	1	1,9%
Instituto Distrital de La Participación y Acción Comunal IDPAC	1	1,9%
Transmilenio S.A.	1	1,9%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDR D	1	1,9%
Instituto Para La Economía Social - IPES	1	1,9%
Subred Norte	1	1,9%
Jardín Botánico de Bogotá JBB	1	1,9%
Total	54	100,0%

7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
septiembre	47
Mes anterior	147
Total	194

Durante el mes de septiembre 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 194 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, 47 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 147 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 septiembre de 2021, fue de 19,9 días.

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:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

Tipología	Términos Legales Decreto 491 Art. 5	Promedio
Consulta	35	33,0
Derecho de Petición de Interés General	30	25,2
Derecho de Petición de Interés Particular	30	20,4
Felicitación	30	3,0
Solicitud de Acceso a la Información	20	17,2
Solicitud de Copia	20	16,0
Queja	30	10,0
Promedio Total		19,9

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

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

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	22	54	76	39,2%
Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	6	42	48	24,7%
Dirección de Talento Humano	1	13	14	7,2%
Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1	12	13	6,7%
Atención a la Ciudadanía	8	3	11	5,7%
Dirección de Gestión del Conocimiento	1	7	8	4,1%
Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	3	5	8	4,1%
Dirección de Enfoque Diferencial	1	3	4	2,1%
Dirección de Contratación	1	2	3	1,5%
Dirección De Derechos y Diseño De Política	1	2	3	1,5%
Control Interno Disciplinario	1	1	2	1,0%
Comunicación Estratégica	1	1	2	1,0%
Dirección de Gestión Administrativa Y Financiera	0	1	1	0,5%
Oficina Asesora Jurídica	0	1	1	0,5%
Total general	47	147	194	100,00%

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de septiembre de 2021 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 76 requerimientos, los cuales representan el 39,2% del total de las peticiones solucionadas en

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:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

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 48 requerimientos, los cuales representan el 24,7% 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 14 requerimientos, los cuales representan el 7,2% 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
2327382021	2-2021-006065	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres Y Acceso a la Justicia	1-2021-006426	Cumple
2042162021	2-2021-006099	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres Y Acceso a la Justicia	1-2021-007097	Cumple
2270252021	2-2021-005931	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres Y Acceso a la Justicia	1-2021-007468	Cumple
2270442021	2-2021-005932	Dirección de Talento Humano	1-2021-007458	Cumple
2271912021	2-2021-005933	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2021-007476	Cumple
2272032021	2-2021-005934	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2021-006159	Cumple
2293002021	2-2021-005968	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2021-007484	Cumple
2295552021	2-2021-006114	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2021-007690	Cumple
2302962021	2-2021-006294	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2021-007449	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:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

2312522021	2-2021-006051	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2021-007451	Cumple
2312742021	2-2021-006053	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-007538	Cumple
2313152021	2-2021-006056	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-007537	Cumple
2322772021	2-2021-006068	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-007613	Cumple
2324202021	2-2021-006082	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres Y Acceso a la Justicia	1-2021-007562	Cumple
2324422021	2-2021-005827	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres Y Acceso a la Justicia	1-2021-006297	Cumple
2324912021	2-2021-006086	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-007560	Cumple
2325602021	2-2021-006089	Dirección De Enfoque Diferencial	1-2021-007615	Cumple
2326562021	2-2021-006026	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres Y Acceso a la Justicia	1-2021-006300	Cumple
2327212021	2-2021-006063	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres Y Acceso a la Justicia	1-2021-006396	Cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de septiembre de 2021 la Secretaría Distrital de la Mujer no recibió peticiones con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha a la Secretaría Distrital de la Mujer.

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.

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:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

- Durante el mes de septiembre de 2021 se conservó 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
- En el mes de septiembre de 2021 se incrementaron en un 47% las atenciones verbales por el canal telefónico y presencial en la sede central en comparación con el mes de agosto de 2021.

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