



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Informe de Gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía Cuarto trimestre 2022

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., enero de 2023

**Informe de Gestión de PQRS y de
Atención a la Ciudadanía
Cuarto trimestre 2022**
Enero de 2023 - 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 m) del artículo 16 del Decreto 428 de 2013, Alcaldía Noviembre 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 Noviembre 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.....	10
9. Requerimientos por Dependencia	11
10. Respuestas de Fondo	12
11. Denuncias por Actos de Corrupción.....	15
12. Solicitudes de Acceso a Información Pública	16
13. Servicios con noviembreres 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:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del literal m) 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 Secretaría (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 cuarto trimestre del año 2022, 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 cuarto trimestre de la vigencia 2022. 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 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 cuarto trimestre del año 2022.

Mes	Peticiones	Porcentaje
Octubre	168	28,0%
Noviembre	257	42,9%
Diciembre	174	29,0%
Total	599	100%

En el cuarto trimestre del año 2022 se recibieron un total de 599 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 orientaciones 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 orientaciones verbales se registran en una base propia para evidenciar la prestación de este servicio.

A continuación, se relacionan las orientaciones verbales que gestionó la Entidad durante el cuarto trimestre del año 2022:

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	Orientaciones por canal presencial	Orientaciones por canal telefónico	Total orientaciones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	octubre	17	47	64	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. • Información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento (ofertas de empleo disponibles). • información sobre cursos de certificación para madres cuidadoras e información de SIDICU, para aplicar a Subsidio de vivienda de Secretaría Distrital del Hábitat.
	noviembre	26	75	101	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. • información sobre cursos de certificación para madres cuidadoras e información de SIDICU, para aplicar a Subsidio de vivienda de Secretaría Distrital del Hábitat. • Información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento (ofertas de empleo disponibles).
	diciembre	11	40	51	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. • Información para acceder a programas del Sistema Distrital del Cuidado. • Información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento (ofertas de empleo disponibles).
Total		54	162	216	

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, así:

Canal	octubre	noviembre	diciembre	Total	Porcentaje
E-MAIL	139	232	148	519	86,6%
WEB	16	16	14	46	7,7%
ESCRITO	11	8	7	26	4,3%
BUZON	2	1	5	8	1,3%

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



Total	168	257	174	599	100%
--------------	------------	------------	------------	------------	-------------

Del total de 599 peticiones recibidas en el cuarto trimestre del año 2022, el 86,6% (519 peticiones) ingresaron vía correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía. Así mismo, el 7,7% (46 peticiones) ingresaron por el canal web, seguido por el 4,3% (26 peticiones) por el canal escrito y el 1.3% (8 peticiones) por el canal buzón.

4. Tipo de peticiones

Tipología	octubre	noviembre	diciembre	Total	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	148	234	159	541	90,3%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	7	5	6	18	3,0%
QUEJA	5	7	4	16	2,7%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	5	4	1	10	1,7%
FELICITACION	1	1	2	4	0,7%
RECLAMO	1	2		3	0,5%
SUGERENCIA		1	1	2	0,3%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION		2		2	0,3%
CONSULTA	1	1		2	0,3%
SOLICITUD DE COPIA			1	1	0,2%
Total general	168	257	174	599	100%

Del total de 599 peticiones recibidas en el cuarto trimestre del año 2022, 541 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 90,3% 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 tipología de Derecho de Petición de Interés General, la cual representa el 3,0% , del total de peticiones registradas en el Sistema, y luego está la tipología Queja la cual representa el 2,7% del total de peticiones.

5. Peticiones por subtemas

Subtema	octubre	noviembre	diciembre	Total	Porcentaje
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	68	52	73	193	30,0%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	24	39	61	124	19,3%

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



INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION	4	14	68	86	13,4%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	20	24	14	58	9,0%
SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO	17	15	18	50	7,8%
ENFOQUE DIFERENCIAL	5	16	3	24	3,7%
ADMINISTRACION DE TALENTO HUMANO	8	4	8	20	3,1%
ABUSO DE AUTORIDAD POR ACTO ARBITRARIO E INJUSTO POR PARTE DE UN SERVIDOR	14	3	1	18	2,8%
CURSOS DE FORMACION INTEGRAL	3	5	6	14	2,2%
CONTRATACION	4	3	5	12	1,9%
DATOS ESTADISTICOS POBLACIONAL, DIVERSIDAD, TERRITORIALIDAD Y DERECHOS	5	4	2	11	1,7%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	4	3	3	10	1,6%
ASUNTOS JURIDICOS Y LEGALES	1	3	3	7	1,1%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	2	4		6	0,9%
EL INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES, EL ABUSO DE LOS DERECHOS, LA EXTRALIMITACIÓN DE LAS FUNCIONES	1	1	1	3	0,5%
LINEA PURPURA	1		2	3	0,5%
RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA			2	2	0,3%
INDEBIDA INVERSIÓN O GASTO DE RECURSOS DE DISTRITO		2		2	0,3%
ATENCION INTEGRAL - ACTIVIDADES SEXUALES PAGADAS		1		1	0,2%
Total general	181	193	270	644	100,0%

Del total de peticiones solucionadas en el cuarto trimestre del año de 2022 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 193 peticiones, las cuales corresponden al 30,0% 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	octubre	noviembre	diciembre	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	10	15	9	34	23,9%
SECRETARIA DE SALUD	3	4	7	14	9,9%
SECRETARIA DE EDUCACION	6	4	3	13	9,2%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	3	7	2	12	8,5%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	5	4	10	7,0%

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



SECRETARIA DE SEGURIDAD	4	3	3	10	7,0%
SECRETARIA GENERAL	2	4	3	9	6,3%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	2	1	5	3,5%
SECRETARIA DE CULTURA	2		2	4	2,8%
JBB - JARDIN BOTANICO	1		2	3	2,1%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	1	1	3	2,1%
POLICIA METROPOLITANA			3	3	2,1%
SECRETARIA DE PLANEACION		2	1	3	2,1%
PERSONERIA DE BOGOTA		1	2	3	2,1%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2		1	3	2,1%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2			2	1,4%
IDIPRON		2		2	1,4%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1	1		2	1,4%
CAPITAL SALUD EPS			1	1	0,7%
UAESP		1		1	0,7%
CONCEJO DE BOGOTA		1		1	0,7%
TRANSMILENIO			1	1	0,7%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1			1	0,7%
IDRD	1			1	0,7%
IDPYBA	1			1	0,7%
Total general	43	53	46	142	100%

Durante el cuarto trimestre del año 2022, se realizaron un total de 142 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
octubre	181	28,1%
noviembre	193	30,0%
diciembre	270	41,9%
Total	644	100%

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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



Durante el cuarto trimestre del año 2022, 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 644 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 cuarto trimestre del año 2022, fue de 9,45 días, por lo tanto, 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 Ley 1755 de 2015	Términos Legales Decreto 491 Art. 5	octubre	noviembre	diciembre	Promedio días
CONSULTA	30	35		21,7	17,0	19,8
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	15	30		3,5		3,5
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15	30	8,3	10,1	8,9	9,1
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	30	9,4	9,1	9,9	9,5
FELICITACION	15	30	9,7		9,6	9,6
QUEJA	15	30	3,3	9,8	6,4	6,9
RECLAMO	15	30	12,0	11,5	12,0	11,8
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	10	20	5,3	5,4	5,7	5,4
SOLICITUD DE COPIA	10	20		6,0	7,0	6,5
SUGERENCIA	15	30		12,0	12,0	12,0
Promedio total en días			9,15	9,19	9,84	9,45

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 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.

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



9. Requerimientos por dependencia

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el cuarto trimestre del año 2022 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 203 requerimientos, los cuales representan el 31,5% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por la Dirección de Eliminación de Violencias, con un total de 124 requerimientos, los cuales representan el 19,3% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema, la tercera dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Dirección del Sistema de Cuidado, con un total de 61 requerimientos, los cuales representan el 9,5% del total de las peticiones solucionadas.

Dependencia	octubr e	noviembr e	diciembr e	Tota l	Porcentaj e
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	67	49	87	203	31,5%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	27	40	57	124	19,3%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	16	18	27	61	9,5%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	11	10	36	57	8,9%
ATENCION A LA CIUDADANIA	12	14	8	34	5,3%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	5	21	5	31	4,8%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	10	8	12	30	4,7%
SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	9	6	9	24	3,7%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	6	5	10	21	3,3%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	2	6	5	13	2,0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	3	6	12	1,9%
DIRECCION DE CONTRATACION	4	3	5	12	1,9%
COMUNICACION ESTRATEGICA	1	6		7	1,1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	1	1	6	0,9%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	1	1	5	0,8%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	1	3	0,5%
DESPACHO		1		1	0,2%
Total general	181	193	270	644	100,0%

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



Cabe destacar 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 lo siguiente:

Radicado SDQS	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Respuesta de Fondo
3473492022	2-2022-010202	COMUNICACION ESTRATEGICA	1-2022-011241	Sí cumple
3489102022	2-2022-010344	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1-2022-010983	Sí cumple
3623472022	2-2022-010833	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1-2022-011364	Sí cumple
3660292022	2-2022-010707	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1-2022-011367	Sí cumple
3540722022	2-2022-010452	DIRECCION DE CONTRATACION	1-2022-011844	Sí cumple
3694422022	2-2022-010892	DIRECCION DE CONTRATACION	1-2022-011981	Sí cumple
3766842022	2-2022-011024	DIRECCION DE CONTRATACION	1-2022-011983	Sí cumple
3767852022	2-2022-011055	DIRECCION DE CONTRATACION	1-2022-011996	Sí cumple
3584062022	2-2022-010650	DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	1-2022-011670	Sí cumple
3308372022	2-2022-009711	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2022-010885	Sí cumple
3357302022	2-2022-009833	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2022-010969	Sí cumple
3365262022	2-2022-010649	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2022-011856	Sí cumple
3367852022	2-2022-009964	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2022-010973	Sí 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



3396332022	2-2022-009982	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2022-011189	Sí cumple
3396872022	2-2022-009995	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2022-011168	Sí cumple
3399392022	2-2022-010008	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2022-011043	Sí cumple
3411002022	2-2022-010068	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2022-011105	Sí cumple
3758062022	2-2022-011087	COMUNICACION ESTRATEGICA	1-2022-012386	Sí cumple
3649812022	2-2022-010631	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2022-011936	Sí cumple
3850282022	2-2022-011431	COMUNICACION ESTRATEGICA	1-2022-012413	Sí cumple
3867072022	2-2022-011304	COMUNICACION ESTRATEGICA	1-2022-012321	Sí cumple
4069792022	2-2022-011898	COMUNICACION ESTRATEGICA	1-2022-012909	Sí cumple
4209912022	2-2022-012177	COMUNICACION ESTRATEGICA	1-2022-013093	Sí cumple
3710872022	2-2022-011692	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1-2022-012428	Sí cumple
4125762022	2-2022-012012	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1-2022-012714	Sí cumple
4234682022	2-2022-011838	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1-2022-012983	Sí cumple
4173202022	2-2022-011984	DESPACHO	1-2022-013009	Sí cumple
3799802022	2-2022-011189	DIRECCION DE CONTRATACION	1-2022-012029	Sí cumple
3838372022	2-2022-011197	DIRECCION DE CONTRATACION	1-2022-012097	Sí cumple
3850232022	2-2022-011334	DIRECCION DE CONTRATACION	1-2022-012283	Sí cumple
3761152022	2-2022-011187	DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	1-2022-012260	Sí cumple
3767302022	2-2022-011010	DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	1-2022-011873	Sí cumple
4069632022	2-2022-011985	DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	1-2022-012926	Sí cumple
4126392022	2-2022-011980	DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	1-2022-012925	Sí 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:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



3729392022	2-2022-011190	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2022-012254	Sí cumple
4239632022	2-2022-012159	DIRECCION DE DERECHOS Y DISENO DE POLITICA	1-2022-013056	Sí cumple
4399922022	2-2022-012570	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1-2022-013362	Sí cumple
4639702022	2-2022-013423	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1-2022-014154	Sí cumple
4675272022	2-2022-013477	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1-2022-014155	Sí cumple
4714772022	2-2022-013279	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1-2022-014169	Sí cumple
4735782022	2-2022-012904	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1-2022-014218	Sí cumple
4742032022	2-2022-012992	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1-2022-014228	Sí cumple
4454162022	2-2022-012839	DIRECCION DE CONTRATACION	1-2022-013855	Sí cumple
4576682022	2-2022-013050	DIRECCION DE CONTRATACION	1-2022-014059	Sí cumple
4614522022	2-2022-013179	DIRECCION DE CONTRATACION	1-2022-013861	Sí cumple
4555292022	2-2022-013225	DIRECCION DE DERECHOS Y DISENO DE POLITICA	1-2022-013857	Sí cumple
4643702022	2-2022-013366	DIRECCION DE DERECHOS Y DISENO DE POLITICA	1-2022-014405	Sí cumple
4644162022	2-2022-013370	DIRECCION DE DERECHOS Y DISENO DE POLITICA	1-2022-014396	Sí cumple
4644602022	2-2022-013374	DIRECCION DE DERECHOS Y DISENO DE POLITICA	1-2022-014330	Sí cumple
3975202022	2-2022-011885	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2022-013129	Sí cumple
4172832022	2-2022-011969	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2022-013349	Sí cumple
4173302022	2-2022-011992	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2022-013326	Sí cumple
4173422022	2-2022-011993	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2022-013347	Sí 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:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el cuarto trimestre del año 2022 (mes de noviembre) se registraron dos (2) peticiones con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, las cuales fueron dirigidas a la Secretaría Distrital de la Mujer. El Sistema automáticamente asigna estas peticiones a la Oficina de Control Disciplinario Interno.

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 Mujer⁵:

Radicado Bogotá te escucha	Fecha de Radicado	Dependencia	Trámite
4125732022	noviembre	Control Disciplinario Interno	Se registró la petición de forma anónima por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Luego del análisis por parte del Despacho- Oficina de Control Interno Disciplinario (Decreto 350 y 351 de 2021), la petición se remitió a Atención a la Ciudadanía para solicitar ampliación de la información al peticionario, sin embargo, el mismo no dio respuesta, cerrándose por desistimiento tácito en el sistema el 03/01/2023.
4125762022	noviembre	Control Disciplinario Interno	Se registró la petición de forma anónima por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. La Oficina de Control Disciplinario Interno de la Secretaría Distrital de la Mujer, recibió a través del Sistema Bogotá Te Escucha la queja SDQS No. Al respecto, se le indica que se le asignó el Expediente Disciplinario No. 039 de 2022. La citada queja se encuentra en proceso de ser evaluada y de proferir la decisión en derecho corresponda por parte del profesional a quien le correspondió por reparto.

Durante los meses de octubre y diciembre de 2022 la Secretaría Distrital de la Mujer no recibió peticiones con la tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

⁵ Se verificó que se presentaron dos peticiones con la tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el mes de noviembre, sin embargo, estas no fueron incluidas en el informe mensual del mes de noviembre debido a que el sistema no las reportó al encontrarse en trámite. Sin embargo, se incluyen en este informe junto con la descripción de la gestión realizada a la fecha.

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



12. Solicitudes de Acceso a Información Pública

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015⁶, 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 cuarto trimestre del año 2022.

Mes	Nº de solicitudes recibidas	Nº de solicitudes respondidas	Nº solicitudes trasladadas a otra institución	Tiempos de respuesta promedio	Nº de solicitudes negadas
octubre	5	5	2	5,3	0
noviembre	4	4	3	5,4	0
diciembre	1	1	0	5,7	0

Se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a 10 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 1995⁷, 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 cuarto trimestre del año 2022.

Subtema	octubre	noviembre	diciembre	Total	Porcentaje
SUBTEMA NO IDENTIFICADO	5	6	3	14	73,7%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION		1	1	2	10,5%

⁶ Decreto 103 de 2015: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60556>

⁷ Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.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



SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO	1			1	5,3%
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL		1		1	5,3%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO		1		1	5,3%
Total general	6	9	4	19	100%

Durante este período, el mayor número de quejas o reclamos respecto a los servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer corresponden al subtema de información general de la entidad y puntos de atención con 2 peticiones, que representa el 10,5%, seguido por los subtemas de sistema distrital del cuidado, atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral, y atención en violencias y casas refugio con 1 (una) petición correspondiente al 5,3%, 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 1995, 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 con las peticiones gestionadas tipificadas como “Sugerencia”

De igual manera, para dar cumplimiento a la Circular Distrital 001 de 2022, relacionada con la estrategia Conoce, Propone, Prioriza, a continuación, se informa sobre el tratamiento surtido para cada una de las sugerencias ciudadanas. Esta información será presentada al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Radicado Bogotá te escucha	Fecha de radicado, Nombre ciudadana(o), Tema	Respuesta
4065482022	09/11/2022 Andrea Villalba Saavedra Sugiere que para Línea Púrpura debería existir un teléfono que sea efectivo para	Radicado No 1-2022-003227 - 28/11/2022 Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia Le manifiesta que Línea Púrpura Distrital cuenta con diferentes canales de atención, entre estos un canal de WhatsApp. Manifestando <i>“De manera atenta ponemos</i>

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



	la atención a las mujeres vía WhatsApp.	<i>nuevamente a su disposición los canales de atención con los que cuenta actualmente la Línea Purpura Distrital, con el fin de que pueda comunicarse con nosotras y así, poder atender sus necesidades de manera óptima y eficiente (...) WhatsApp 3007551846: Es un medio de contacto y atención que funciona las 24 horas, los 7 días de la semana, mediante mensajes de texto en línea”.</i>
4415582022	01/12/2022 Andrea Villalba Saavedra Sugiere “facilitar la comunicación de otras mujeres la línea 01800 es difícil de marcar desde un celular”.	Radicado No 1-2022-014034- 20/12/2022 Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia Le manifiesta “Frente a su sugerencia de ““(…) facilitar la comunicación de otras mujeres la línea 01800 es difícil de marcar desde un celular (...)””, en el marco de las competencias asignadas a la Secretaría Distrital de la Mujer en el Acuerdo Distrital No. 490 de 20121 y el Decreto Distrital No. 428 de 20132 le informamos que la Línea Púrpura Distrital “Mujeres que escuchan mujeres”, es una línea de atención gratuita a la cual se puede acceder a través de cualquier dispositivo móvil sin ningún tipo restricción”.

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 cuarto trimestre del año 2022.

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 cuarto trimestre de 2022, se 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

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



aplicativo virtual de la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá (<https://bogota.gov.co/mi-ciudad/mujer#tramites>).

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, durante el cuarto trimestre se realizaron 2 sensibilizaciones:

N°	Fecha	Descripción
1	28-10-2022	Sensibilización en gestión de PQRS y manejo del Bogotá te escucha
2	28-11-2022	Sensibilización en lineamientos y actualización del Procedimiento AC-PR-2 V9

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 2010⁸, la Secretaría Distrital de la Mujer a través de la Subsecretaría de Gestión Corporativa - 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.

En este sentido, la entidad, participó en las siguientes actividades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital:

	Fecha	Reunión	Lugar
1	18/11/2022	Reunión de Nodo Sectorial Mujeres de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, Veeduría Distrital.	Reunión virtual
2	06/12/2022	Segunda reunión plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, Veeduría Distrital.	

⁸ 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



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 1995⁹ y el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014¹⁰, 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 cuarto trimestre del año 2022 se elaboraron y publicaron, los siguientes documentos:

- El informe de gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía correspondiente al tercer trimestre de la vigencia 2022.
- Los informes de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2022.

Los informes se pueden consultar en el siguiente enlace:

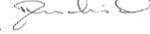
<https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion>.

Cordialmente,



LAURA MARCELA TAMTLEAL
Subsecretaria de Gestión Corporativa

Elaboró: María Valentina Castillejo Caycedo – Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa. 

Revisó: Luz Amparo Macías Quintana – Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa. 

Revisó: Stefania Vidal Padilla – Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa. 

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

¹⁰ Ley 1712 de 2014: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal1.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