



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Informe de Seguimiento de PQRS Febrero 2020

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., marzo de 2020

Informe de Seguimiento de PQRS
Febrero 2020
Marzo de 2020 - Bogotá D.C., Colombia

- En cumplimiento de la normatividad:** 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 objeto de erradicar la corrupción administrativa." Art. 54.
- 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." Art. 11. Literal h.
- 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." Art. 9.
- 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." Art. 52.
- 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". Art. 16. Literal n.
- Circular 007 de 2019, 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: Tatiana Milena Mendoza Lara

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

Tabla de contenido

Introducción.....	4
1. Total de Peticiones Recibidas	5
2. Peticiones Verbales	5
3. Canales de Atención.....	6
4. Tipo de Peticiones	6
5. Peticiones por Subtemas.....	7
6. Traslados por Competencia.....	7
7. Peticiones Cerradas del Periodo.....	8
8. Tiempo Promedio de Respuesta.....	8
9. Requerimientos por Dependencia	9
10. Respuestas de Fondo	10
11. Denuncias por Actos de Corrupción.....	10
12. Peticiones ciudadanas que se gestionaron fuera del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”	11
Conclusiones.....	13

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 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 a 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 febrero de 2020, con el fin de analizar el comportamiento de las áreas frente a las peticiones ciudadanas; las cuales se reciben, clasifican y se asignan a la dependencia correspondiente, para que sean atendidas de conformidad con los términos de ley y de esta manera brindar una atención integral a la ciudadanía.

¹ Ley 1474 de 2011: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html

² Decreto Nacional 103 de 2015: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60556>

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

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

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 a lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010 “*Por el cual se establecen lineamientos para presentar 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 febrero de 2020.



En febrero de 2020 se recibieron un total de 177 peticiones a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, y fueron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - 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. Además, esto permite aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía.

Teniendo en cuenta el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, el cual fue publicado para su adopción mediante la Circular 007 de 2018 por parte de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, el cual se actualizó mediante la Circular 007 de 2019, y que la atención que se presta por medio de los canales presencial y telefónico en la mayoría de los casos son de respuesta inmediata, dado que se relacionan con información básica de la entidad, las peticiones verbales no se registran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, salvo aquellas peticiones que no hayan sido resueltas de forma inmediata a la (el) solicitante, las cuales deberán 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.

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



A continuación, se relacionan las peticiones verbales que recibió la Entidad durante el mes de febrero de 2020:

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	39	10	49	• Solicitud de información sobre orientación socio-jurídica y psicosocial.
Total	39	10	49	

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 las (los) peticionarias(os) presenten sus peticiones:

Canal	Peticiones	Porcentaje
E-mail	131	74%
Buzón	22	12%
Web	22	12%
Presencial	2	1%
Total	177	100%

Del total de 177 peticiones recibidas en el mes de febrero de 2020, 131 ingresaron por el correo electrónico siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 74% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, seguido por el buzón y el canal web, con una participación representada en el 12% cada uno.

4. Tipo de Peticiones

Del total de 177 peticiones recibidas en el mes de febrero de 2020, 57 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular y 56 a Solicitud de Copia, representando el 32% cada una del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, siendo esta la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida por la Solicitud de Información, la cual representa el 29% , del total de peticiones registradas en el Sistema.

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



Tipología	Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	57	32%
Solicitud de Copia	56	32%
Solicitud de Acceso a la Información	52	29%
Derecho de Petición de Interés general	4	2%
Queja	4	2%
Sugerencia	2	1%
Felicitación	1	1%
Reclamo	1	1%
Total	177	100%

5. Peticiones por Subtemas

Del total de 177 peticiones recibidas en el mes de febrero de 2020, 152 fueron solucionadas por la Secretaría Distrital de la Mujer en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha dentro del mes. El subtema más representativo fue el de Atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral, con 67 peticiones que corresponden al 44% del total de 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.

Subtema	Total	Porcentaje
Atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia integral	67	44%
Cursos brindados en Casas de Igualdad	33	22%
Administración talento humano o contratación	15	10%
Información básica de la entidad y puntos de atención	8	5%
Datos estadísticos poblacional diversidad territorialidad y derechos	8	5%
Total 5 Subtemas	131	86%
Otros Subtemas	21	14%
Total	152	100%

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de febrero de 2020, se realizaron un total de 24 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 de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, se procede a dar cierre al radicado informando que a la entidad

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



competente ya le fue asignada la petición, conforme a lo establecido en el “Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas”⁴ de la Secretaría General (página 40).

Entidad	Total	Porcentaje
Policía Metropolitana	5	21%
Secretaria de Salud	3	13%
Secretaria Jurídica	3	13%
Secretaria de Educación	3	13%
Secretaria de Gobierno	3	13%
Secretaria de Desarrollo Económico	2	8%
Secretaria de Seguridad	2	8%
Entidad Nacional	1	4%
Personería de Bogotá	1	4%
Secretaria de Integración Social	1	4%
Total	24	100%

7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
Febrero	112
Mes anterior	40
Total	152

Durante el mes de febrero de 2020, se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de la Mujer, dentro de los términos estipulados por la ley, a 152 peticiones recibidas a través de los distintos canales de atención y por traslado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, de las cuales, 112 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 40 fueron requerimientos pendientes de periodos anteriores.

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 febrero de 2020, fue de 7 días.

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.

⁴ Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá: https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/linamientosdistritales/manual_para_la_gestion_de_peticiones_ciudadanas.pdf

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



Tipología	Términos Legales Ley 1755 Art. 14	Promedio
Consulta	30	-
Derecho de Petición de Interés General	15	7
Derecho de Petición de Interés Particular	15	8,2
Felicitación	15	4
Queja	15	-
Reclamo	15	-
Solicitud de Acceso a la Información	10	4,2
Solicitud de Copia	10	4,3
Sugerencia	15	14
Denuncia por Actos de Corrupción	15	-
Promedio Total		7,0

9. Requerimientos por Dependencia

Las dependencias que respondieron el mayor número de requerimientos en el mes de febrero de 2020 fueron la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación y la Subsecretaría de Gestión Corporativa, con un total de 57 requerimientos cada una, los cuales representan el 38% del total de las peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha. La tercera dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Dirección de Derechos y Diseño de Políticas, con un total de 10 requerimientos, los cuales representan el 7% del total de las peticiones registradas en el Sistema.

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	Porcentaje
Dirección de Territorialización de Derechos	38	19	57	38%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	56	1	57	38%
Dirección de Derechos y Diseño de Política	5	5	10	7%
Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	7	2	9	6%
Oficina Asesora de Planeación	0	4	4	3%
Dirección de Talento Humano	0	3	3	2%
Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	2	1	3	2%
Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1	2	3	2%
Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1	1	2	1%
Comunicación Estratégica	1	0	1	1%
Dirección de Contratación	1	0	1	1%
Oficina Asesora Jurídica	0	1	1	1%
Dirección de Enfoque Diferencial	0	1	1	1%
Total General	112	40	152	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



Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa 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 competencias de las peticiones radicadas que no corresponden a las funciones propias de la Secretaría.

10. Respuestas de Fondo

Se realiza verificación 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
173322020	2-2020-000638	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000889	Cumple
176482020	2-2020-000639	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000853	Cumple
182162020	2-2020-000650	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000979	Cumple
182952020	2-2020-000658	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000927	Cumple
199092020	2-2020-000727	Dir. Eliminación de Violencias	1-2020-001007	Cumple
211162020	2-2020-000767	Dir. Eliminación de Violencias	1-2020-001016	Cumple
216382020	2-2020-000771	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-001164	Cumple
219832020	2-2020-000786	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	1-2020-001064	Cumple
219882020	2-2020-000787	Dir. Eliminación de Violencias	1-2020-001046	Cumple
230222020	2-2020-000819	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-001139	Cumple
241092020	2-2020-000851	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-001184	Cumple
251382020	2-2020-000878	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-001169	Cumple
251412020	2-2020-000879	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-001216	Cumple
268702020	2-2020-000922	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-001181	Cumple
269302020	2-2020-000926	Of. de Comunicaciones	1-2020-001188	Cumple
283122020	2-2020-000972	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-001243	Cumple
293442020	2-2020-001004	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	1-2020-001180	Cumple
297902020	2-2020-001015	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-001310	Cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de febrero de 2020 la Secretaría Distrital de la Mujer no recibió peticiones con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

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. Peticiones ciudadanas que se gestionaron fuera del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”

Durante el mes de enero de 2020, el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, en el cual se registran y tramitan todas las peticiones ciudadanas, presentó fallas y demoras en su operación, lo cual no permitió que se registraran la totalidad de las peticiones recibidas en la Secretaría en el Sistema. De acuerdo con esta incidencia, sólo se dio trámite mediante el sistema de gestión documental (Orfeo).

De acuerdo con lo anterior, en el mes de enero de 2020, se gestionaron un total de 56 peticiones ciudadanas a través del Sistema de Gestión Documental - Orfeo, a las cuales la Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través del proceso de Atención a la Ciudadanía, realizó el respectivo seguimiento para que se formularan y emitieran las respuestas en los términos estipulados por la ley.

En el mes de febrero de 2020, la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, registró y gestionó de forma inmediata estas peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, conforme al lineamiento establecido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en la Circular 014 de 2020, con asunto: Inconvenientes técnicos en la plataforma tecnológica del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”.

A continuación, se relacionan el total de peticiones ciudadanas que se gestionaron a través del Sistema de Gestión Documental - Orfeo en el mes de enero de 2020 y que se gestionaron en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha en el mes de febrero de 2020.

No	Radicado de entrada (Orfeo)	Dependencia	Radicado de salida (Orfeo)	Radicado SDQS (febrero)
1	2-2020-000201	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000606	312922020
2	2-2020-000206	Sub. Gestión Corporativa	1-2020-000664	312952020
3	2-2020-000207	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000608	313022020
4	2-2020-000208	Dir. Talento Humano	1-2020-000580	313082020
5	2-2020-000209	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000599	313142020
6	2-2020-000218	Dir. Talento Humano	1-2020-000578	313242020
7	2-2020-000219	Sub. Fortalecimiento de Capacidades	1-2020-000620	313382020
8	2-2020-000221	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000623	313452020
9	2-2020-000223	Dir. Eliminación de Violencias	1-2020-000598	313522020
10	2-2020-000224	Of. de Comunicaciones	1-2020-000720	313572020
11	2-2020-000225	Dir. Talento Humano	1-2020-000577	313632020

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	2-2020-000226	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000730	313662020
13	2-2020-000227	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000245	313742020
14	2-2020-000235	Dir. Administrativa y Financiera	1-2020-000617	313792020
15	2-2020-000236	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000607	313862020
16	2-2020-000237	Dir. Talento Humano	1-2020-000642	313892020
17	2-2020-000238	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	1-2020-000718	313922020
18	2-2020-000239	Dir. Eliminación de Violencias	1-2020-000646	313982020
19	2-2020-000240	Dir. Talento Humano	1-2020-000750	314112020
20	2-2020-000245	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000647	314172020
21	2-2020-000247	Dir. Talento Humano	1-2020-000694	314252020
22	2-2020-000252	Dir. Enfoque Diferencial	1-2020-000589	314442020
23	2-2020-000254	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000687	314592020
24	2-2020-000255	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000612	314652020
25	2-2020-000256	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000681	314742020
26	2-2020-000257	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000596	314832020
27	2-2020-000258	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000629	314912020
28	2-2020-000259	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000628	314942020
29	2-2020-000265	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000716	312942020
30	2-2020-000266	Sub. Fortalecimiento de Capacidades	1-2020-000736	313032020
31	2-2020-000313	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000732	313112020
32	2-2020-000314	Dir. Talento Humano	1-2020-000769	313232020
33	2-2020-000325	Sub. Fortalecimiento de Capacidades	1-2020-000738	313422020
34	2-2020-000326	Sub. Fortalecimiento de Capacidades	1-2020-000857	313482020
35	2-2020-000327	Sub. Fortalecimiento de Capacidades	1-2020-000739	313552020
36	2-2020-000328	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000686	313612020
37	2-2020-000329	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000685	313702020
38	2-2020-000330	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000684	313752020
39	2-2020-000364	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	1-2020-000727	313772020
40	2-2020-000365	Dir. Talento Humano	1-2020-000677	313812020
41	2-2020-000366	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000754	313852020
42	2-2020-000367	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000776	313932020
43	2-2020-000369	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000734	314042020
44	2-2020-000370	Dir. Talento Humano	1-2020-000810	314122020
45	2-2020-000397	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000766	314152020
46	2-2020-000398	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000731	314222020

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



47	2-2020-000399	Of. de Comunicaciones	1-2020-000721	314292020
48	2-2020-000420	Dir. Talento Humano	1-2020-000933	314432020
49	2-2020-000421	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000782	314532020
50	2-2020-000422	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000901	314552020
51	2-2020-000425	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000877	314562020
52	2-2020-000477	Dir. Eliminación de Violencias	1-2020-000763	314602020
53	2-2020-000478	Dir. Territorialización de Derechos	1-2020-000780	314632020
54	2-2020-000479	Dir. Gestión del Conocimiento	1-2020-000814	314692020
55	2-2020-000480	Sub. Fortalecimiento de Capacidades	1-2020-000827	314792020
56	2-2020-000481	Dir. Eliminación de Violencias	1-2020-000749	314862020

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.
- En el mes de febrero de 2020, la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, registró y gestionó de forma inmediata las 56 peticiones ciudadanas que se gestionaron a través del Sistema de Gestión Documental - Orfeo en el mes de enero, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha

Proyectó: Angie Tatiana Bernal Suarez Profesional Universitario - Subsecretaría de Gestión Corporativa
 Revisó y Aprobó: Tatiana Milena Mendoza Lara 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

