



Informe de Seguimiento de PQRS Octubre 2021

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Noviembre
2021

Informe de seguimiento de PQRS octubre 2021

Noviembre 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:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

Tabla de contenido

Introducción	4
1. Total de Peticiones Recibidas.....	5
2. Peticiones Verbales	5
3. Canales de Atención.....	7
4. Tipo de peticiones	7
5. Peticiones por Subtemas.....	8
6. Traslados por Competencia	9
7. Peticiones Cerradas del Periodo.....	9
8. Tiempo Promedio de Respuesta	10
9. Requerimientos por Dependencia	11
10. Respuestas de Fondo	12
11. Denuncias por Actos de Corrupción.....	13
Conclusiones	14

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

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 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 octubre 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.

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

²Decreto 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:

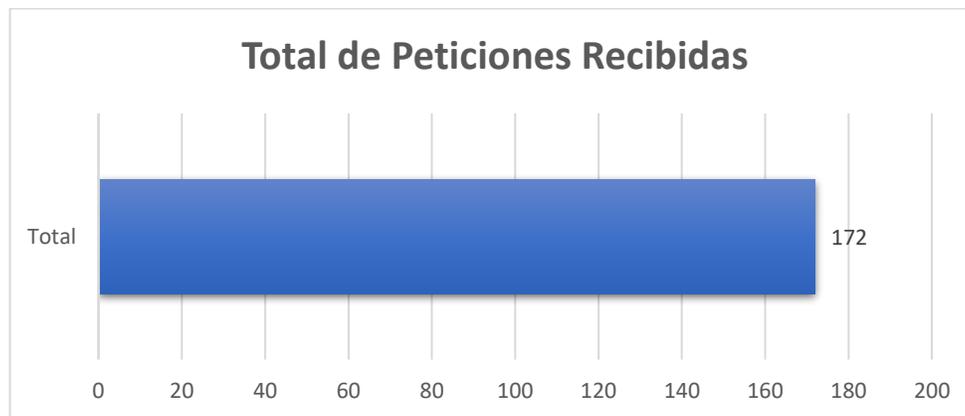
3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@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 octubre de 2021.



En el mes de octubre de 2021 se recibieron un total de 172 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

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

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, 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 octubre de 2021:

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	23	216	239	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. • Solicitud de información de cursos de formación Integral de la Secretaría Distrital de la • Solicitud de información sobre la oferta de servicios en el Sistema Distrital del Cuidado
Total	23	216	239	

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

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	138	80,2%
Web	18	10,5%
Escrito	11	6,4%
Buzón	3	1,7%
Presencial	2	1,2%
Total	172	100,0%

Del total de las 172 peticiones recibidas en el mes de octubre de 2021, 138 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 80,2% 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 10,5% del total de peticiones registradas en el Sistema, el canal escrito, representa el 6,4%, el canal buzón representa el 1,7% y presencial representa el 1,2 % del total de las peticiones registradas en el Sistema.

4. Tipo de peticiones

Del total de las 172 peticiones recibidas en el mes de octubre de 2021, 117 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 68,0% 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 18,6% del total de peticiones registradas en el Sistema, y la Solicitud de Copia, la cual representa el 5,2%, del total de peticiones.

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	Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición de interés Particular	117	68,0%
Solicitud de Acceso a la Información	32	18,6%
Solicitud de Copia	9	5,2%
Consulta	6	3,5%
Queja	3	1,7%
Felicitación	2	1,2%
Reclamo	2	1,2%
Derecho de Petición de Interés General	1	0,6%
Total	172	100,0%

5. Peticiones por Subtemas

Del total de las 164 peticiones solucionadas en el mes de octubre 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 48 peticiones, las cuales corresponden al 29%, 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	48	29%
Atención en Violencias y Casas Refugio	25	15%
Administración de Talento Humano	19	12%
Línea Purpura	17	10%
Implementación de Políticas	15	9%
Total 5 Subtemas	124	76%
Otros Subtemas	40	24%
Total	164	100%

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

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de octubre de 2021, se realizaron un total de 26 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 Desarrollo Económico	9	34,6%
Secretaría Distrital de Integración Social	9	34,6%
Secretaría Distrital de Salud	1	3,8%
Secretaría Distrital de Ambiente	1	3,8%
Personería de Bogotá	1	3,8%
Departamento Administrativo de La Defensoría Del Espacio Público	1	3,8%
Instituto Para La Economía Social - IPES	1	3,8%
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	1	3,8%
Secretaría Distrital de Movilidad	1	3,8%
Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá	1	3,8%
Total	26	100,0%

7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
octubre	33
Mes anterior	131
Total	164

Durante el mes de octubre 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 164 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, 33

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

peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 131 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 octubre de 2021, fue de 19,7 días.

Tipología	Términos Legales Decreto 491 Art. 5	Promedio
Consulta	35	13,5
Derecho de Petición de Interés General	30	28,8
Derecho de Petición de Interés Particular	30	20,6
Felicitación	30	11,0
Solicitud de Acceso a la Información	20	15,1
Solicitud de Copia	20	18,2
Denuncia por Actos de Corrupción	30	8,0
Sugerencia	30	28,0
Reclamo	30	28,5
Queja	30	16,0
Promedio Total		19,7

De acuerdo con las disposiciones impartidas desde la Presidencia de la República mediante el Decreto Legislativo 491 de 2020³, “*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:

³ 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:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

- Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Por lo anterior, se observa que, todos los tiempos promedio de respuesta a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer se encuentran por debajo del tiempo indicado en los tiempos definidor por ley.

Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través del proceso de Atención a la Ciudadanía, asigna las peticiones internamente a las dependencias competentes y realiza el respectivo seguimiento para que se formulen y emitan las respuestas. El resultado en el cumplimiento de términos es positivo, ya que se garantiza la no vulneración de derechos de la ciudadanía.

9. Requerimientos por Dependencia

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	Porcentaje
Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	8	43	51	31,1%
Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	6	34	40	24,4%
Dirección de Talento Humano	1	18	19	11,6%
Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	4	6	10	6,1%
Dirección de Enfoque Diferencial	2	8	10	6,1%
Dirección de Gestión del Conocimiento	0	8	8	4,9%
Atención a la Ciudadanía	6	1	7	4,3%
Control Interno Disciplinario	2	3	5	3,0%
Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1	4	5	3,0%
Dirección de Contratación	2	2	4	2,4%
Oficina Asesora Jurídica	0	2	2	1,2%
Oficina Asesora de Planeación	0	2	2	1,2%
Dirección De Derechos y Diseño De Política	1	0	1	0,6%
Total general	33	131	164	100,00%

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

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de octubre de 2021 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 51 requerimientos, los cuales representan el 31,1% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia con un total de 40 requerimientos, los cuales representan el 24,4% 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 19 requerimientos, los cuales representan el 11,6 % 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
2668362021	2-2021-006971	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-007921	Cumple
2895442021	2-2021-007561	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-008004	Cumple
2725202021	2-2021-007091	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-007578	Cumple
2739502021	2-2021-007144	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-008556	Cumple
2746032021	2-2021-007176	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-008927	Cumple
2756932021	2-2021-007206	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2021-008886	Cumple
2758662021	2-2021-007219	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-008736	Cumple
2761542021	2-2021-007224	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-008940	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

2762162021	2-2021-007230	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-008941	Cumple
2778102021	2-2021-007252	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-008940	Cumple
2787232021	2-2021-007254	Control Interno Disciplinario	1-2021-007764	Cumple
2808272021	2-2021-007377	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2021-009061	Cumple
2843752021	2-2021-007432	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-008046	Cumple
2844772021	2-2021-007445	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2021-009123	Cumple
2848842021	2-2021-007454	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-008740	Cumple
2852522021	2-2021-007803	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-009595	Cumple
2882112021	2-2021-007573	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2021-009138	Cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de octubre de 2021 se registró 1 (una) petición con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha, la cual fue dirigida a la Secretaría Distrital de la Mujer. El Sistema automáticamente asigna estas peticiones a la Oficina de Control Interno Disciplinario⁴. A continuación, se relaciona la petición registrada con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha y su respectivo trámite por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer:

Radicado SDQS	Fecha de Radicado	Dependencia	Trámite
3095782021	octubre	Oficina de Control Interno Disciplinario	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 asignó al mismo proceso y se gestionó la respuesta.

⁴ Decreto 350 del 2021 "Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de la Mujer y se dictan otras disposiciones" <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=117120> y Decreto y 351 del 2021: "Por medio del cual se modifica la planta de empleos de la Secretaría Distrital de la Mujer y se dictan otras disposiciones" <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=117122&dt=S>
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

Conclusiones

- El presente informe consolida la información sobre el seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer en el periodo establecido, enmarcando su gestión dentro de los objetivos estratégicos de la Entidad, con el compromiso de garantizar una atención oportuna, cálida, amable, respetuosa, digna, humana, efectiva y confiable a la ciudadanía.
- Durante el mes de octubre de 2021 se minimizó en un 48 % el número de traslados por no competencia, en comparación con el mes anterior (septiembre), en los que las/los 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 octubre de 2021 se evidencia una variación en cuanto al número de atención verbales por el canal telefónico y presencial en la sede central, se minimizaron las atenciones a un 22% en comparación con el mes de septiembre.
- Para el presente informe se incorporó como dependencia de la Secretaría Distrital de la Mujer, la Oficina de Control Interno Disciplinario perteneciente al Despacho, lo anterior según el Decreto 350 del 2021⁵ *"Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de la Mujer y se dictan otras disposiciones"* y el Decreto 351 del 2021⁶ *"Por medio del cual se modifica la planta de empleos de la Secretaría Distrital de la Mujer y se dictan otras disposiciones"*.

Teniendo en cuenta que en el presente informe se relacionan requerimientos gestionados en la Secretaría Distrital de la Mujer y que por competencia le fueron asignados a la Oficina de Control Interno Disciplinario, se aclara que a partir del mes de octubre del 2021 se incluirá en los informes mensuales de seguimiento de PQRS la Oficina de Control Interno Disciplinario como dependencia del Despacho de la Secretaría Distrital de la Mujer y se tendrá en cuenta el comportamiento de esta área frente a las peticiones ciudadanas.

⁵ Decreto 350 del 2021: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=117120>

⁶ Decreto y 351 del 2021: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=117122&dt=S>

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