



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**



Informe de Gestión de PQRS

Febrero 2022

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Marzo
2022

Tabla de contenido

Introducción	3
1. Total de Peticiones Recibidas	4
2. Peticiones Verbales	4
3. Canales de Atención.....	5
4. Tipo de peticiones	6
5. Peticiones por Subtemas	6
6. Traslados por Competencia.....	7
7. Peticiones Cerradas del Periodo.....	8
8. Tiempo Promedio de Respuesta.....	9
9. Requerimientos por Dependencia	10
10. Respuestas de Fondo	11
11. Denuncias por Actos de Corrupción.....	12
12. Solicitudes de Acceso a la Información Pública	13
Conclusiones	13
Recomendaciones.....	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 expectativas y necesidades de la ciudadanía.

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 2022, los cuales se reciben, clasifican y se asignan a las dependencias correspondientes, para que sean atendidas de conformidad con los términos de ley y de esta manera brindar una atención con los criterios de calidad establecidos por las políticas de atención a la ciudadanía.

¹Ley 1474 de 2011: http://www.secretariasenado.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:

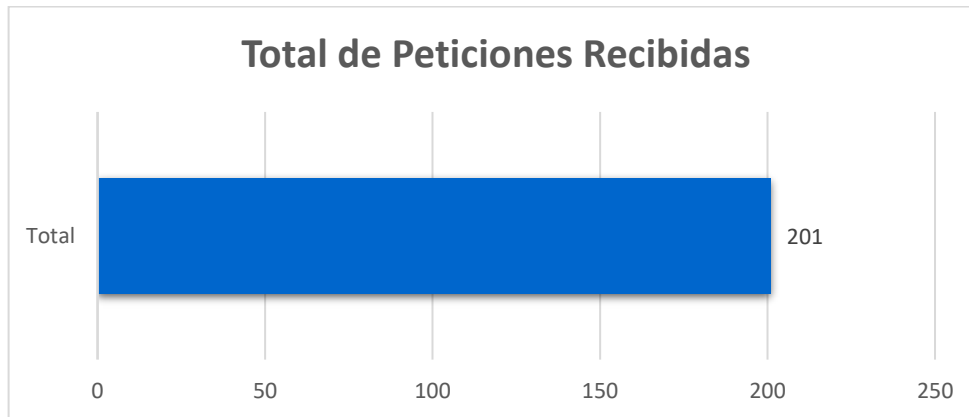
3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

1. Total de Peticiones Recibidas

A continuación, se relaciona el registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que recibió la Entidad durante el mes de febrero de 2022.



Como se aprecia en la gráfica, se recibieron 201 peticiones a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, las cuales fueron registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

2. Peticiones Verbales

Tal como lo establece el manual de gestión de peticiones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, adoptado por esta entidad, cuando se presenta una solicitud de carácter verbal por medio de los canales presencial y telefónico, éste será resuelto en el primer nivel de servicio (primer nivel de relacionamiento con la ciudadanía), con el fin 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, sin que sea necesario registrarlas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. A continuación, se presenta el total de peticiones del mes de febrero:

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

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	44	213	257	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. • Solicitud de información para acceder a los servicios del Sistema Distrital del Cuidado y programa de relevos. • Solicitud de información sobre cursos virtuales ofrecidos por la Secretaría Distrital de la Mujer.
Total	44	213	257	

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	149	74,1%
Escrito	24	11,9%
Web	22	10,9%
Buzón	4	2,0%
Teléfono	1	0,5%
Presencial	1	0,5%
Total	201	100,0%

De las 201 peticiones recibidas en el mes de febrero de 2022, 149 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 74,1% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por los canales escrito con un 11,9%,

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

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

web (Sistema Bogotá Te Escucha) con un 10.9% de participación, buzón con el 2,0%, telefónico con el 0,5% y el presencial con un 0,5% del total de las peticiones registradas en el Sistema.

4. Tipo de peticiones

De las 201 peticiones recibidas en el mes de febrero de 2022, 164 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 81,6% 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 el Derecho de Petición de Interés General, con un 4,0% , Reclamos con 4,0 % y Solicitud de Copia con el 4,0 % del total presentado.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	164	81,6%
Derecho de Petición de Interés general	8	4,0%
Reclamo	8	4,0%
Solicitud de Copia	8	4,0%
Queja	4	2,0%
Solicitud de Acceso a la Información	4	2,0%
Felicitación	2	1,0%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	0,5%
Sugerencia	1	0,5%
Consulta	1	0,5%
Total	201	100,0%

5. Peticiones por Subtemas

En el mes analizado se solucionaron 168 peticiones frente a las cuales el subtema más representativo fue el de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 65 peticiones, las cuales corresponden al 39% del total mencionado, que tiene bastante relación con la misionalidad de la Entidad y la alta demanda por parte de las mujeres en atención a la garantía de sus derechos y lo relacionado con justicia de género. El subtema que le sigue, con un 17% de participación, es la implementación de políticas, en tercer lugar, está el subtema

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

de Administración de Talento Humano el cual representa el 11%, seguido por Atención en Violencias y Casas Refugio con el 10% y finalmente el de Cursos de Formación Integral con un 5%.

Subtema	Total	Porcentaje
Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral	65	39%
Implementación de Políticas	29	17%
Administración de Talento Humano	18	11%
Atención en Violencias y Casas Refugio	17	10%
Cursos de Formación Integral	9	5%
Total 5 Subtemas	138	82%
Otros Subtemas	30	18%
Total	168	100%

En otros subtemas, con el 18% del total, se agrupan asuntos administrativos relacionados con contratación, asuntos jurídicos y legales, abuso de autoridad, información general de la Entidad y punto de atención y otros asuntos misionales como lo son solicitudes de Enfoque Diferencial, Sistema Distrital del Cuidado y Línea Púrpura.

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de febrero de 2022, se realizaron 63 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. Además, en aquellos casos en los cuales se evidencia que la competencia es de otra entidad a nivel distrital y se verifica que ya ha sido asignada por competencia en el Sistema Bogotá Te Escucha, se procede a dar cierre al radicado informando que a la entidad competente ya le fue asignada la petición.

Entidad	Total	Porcentaje
Secretaría Distrital de Integración Social	15	23,8%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	11	17,5%
Secretaría Distrital de Salud	6	9,5%
Secretaría Distrital de Planeación	5	7,9%
Secretaría Distrital de Gobierno	5	7,9%

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

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	4	6,3%
Instituto Para La Economía Social - IPES	3	4,8%
Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá	2	3,2%
Personería de Bogotá	2	3,2%
Secretaría Distrital del Hábitat	2	3,2%
Secretaria Distrital de Hacienda	2	3,2%
Instituto Distrital de La Participación y Acción Comunal IDPAC	1	1,6%
Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte	1	1,6%
Secretaria de Educación del Distrito	1	1,6%
Secretaria Distrital de Movilidad	1	1,6%
Jardín Botánico de Bogotá	1	1,6%
Transmilenio S.A	1	1,6%
Total	63	100,0%

7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
febrero	33
Mes anterior	135
Total	168

Durante el mes de febrero de 2022, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley, a 168 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 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 135 fueron requerimientos pendientes del periodo anterior.

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

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 2022, fue de 19,38 días.

Tipología	Términos Legales Decreto 491 Art. 5	Promedio
Consulta	35	21,5
Derecho de Petición de Interés General	30	18,0
Derecho de Petición de Interés Particular	30	19,7
Felicitación	30	9,0
Solicitud de Acceso a la Información	20	13,0
Solicitud de Copia	20	16,2
Denuncias por actos de corrupción	30	6,0
Reclamo	30	28,0
Queja	30	27,0
Promedio Total		19,38

De acuerdo con las disposiciones impartidas desde la Presidencia de la República mediante el Decreto Legislativo 491 de 2020 ³, “*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, el tiempo promedio de respuesta a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer se encuentra por debajo de los tiempos anteriormente indicados.

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	10	57	67	39,9%
Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	3	24	27	16,1%
Dirección de Talento Humano	0	17	17	10,1%
Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1	9	10	6,0%
Atención a la Ciudadanía	8	2	10	6,0%
Dirección del Sistema de Cuidado	2	6	8	4,8%
Dirección de Gestión del Conocimiento	5	3	8	4,8%
Dirección de Enfoque Diferencial	0	6	6	3,6%
Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	2	2	4	2,4%
Dirección de Contratación	0	4	4	2,4%
Oficina Asesora Jurídica	0	2	2	1,2%
Control Interno Disciplinario	0	2	2	1,2%
Dirección de Derechos y Diseño de Política	1	1	2	1,2%
Oficina Asesora de Planeación	1	0	1	0,6%

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

Total general	33	135	168	100,0%
----------------------	-----------	------------	------------	---------------

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de febrero de 2022 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 67 requerimientos, los cuales representan el 39,9% 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 las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia con un total de 27 requerimientos (16,1)% y la Dirección de Talento Humano con un total de 17 requerimientos (10,1 %) del total.

Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, en un primer y segundo nivel de atención, 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, liberando a las áreas misionales de esta labor y generando oportunidad en las respuestas.

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, con el siguiente resultado:

Radicado SDQS	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Respuesta de Fondo
615612022	2-2022-001784	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-001528	Cumple
597972022	2-2022-001737	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2022-001801	Cumple
595152022	2-2022-001671	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2022-001557	Cumple
472552022	2-2022-001380	Oficina Asesora de Planeación	1-2022-001549	Cumple
364242022	2-2022-001017	Dirección del Sistema de Cuidado	1-2022-001785	Cumple
349932022	2-2022-001012	Dirección del Sistema de Cuidado	1-2022-001787	Cumple
572432022	2-2022-001682	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-001701	Cumple
522852022	2-2022-001546	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-001706	Cumple
506352022	2-2022-001474	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-001548	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

469772022	2-2022-001371	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-001499	Cumple
469222022	2-2022-001368	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-001570	Cumple
411042022	2-2022-001142	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-001350	Cumple
405322022	2-2022-001160	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-001458	Cumple
389382022	2-2022-001075	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-001025	Cumple
358982022	2-2022-000952	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-001714	Cumple
358582022	2-2022-001011	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-001460	Cumple
438732022	2-2022-001223	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2022-001197	Cumple
396432022	2-2022-001094	Atención a la Ciudadanía	1-2022-000949	Cumple
409942022	2-2022-001132	Atención a la Ciudadanía	1-2022-000948	Cumple
390052022	2-2022-001082	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2022-001200	Cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de febrero de 2022 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 Disciplinario Interno. 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
762102022	febrero	Oficina de Control Disciplinario Interno	Se registró la petición por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Luego del análisis por parte del Despacho-Oficina de Control Disciplinario Interno (Decreto 350 y 351 de 2021), la petición se trasladó por no competencia a las entidades: Secretaría Distrital de Integración Social, DEPAC, Secretaria General, Alcaldía Mayor De Bogotá, Secretaria De Seguridad Convivencia Y Justicia, Personería de Bogotá, Veeduría Distrital y Procuraduría General de la Nación.

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

12. Solicitudes de Acceso a la Información Pública

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, que establece 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”, a continuación, se presenta lo correspondiente:

Nº de solicitudes recibidas	Nº de solicitudes respondidas	Nº solicitudes trasladadas a otra institución	Tiempos de respuesta promedio	Nº de solicitudes negadas
4	3	1	13,0	0

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, el tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue de 19,38 días, por debajo de los términos establecidos en la ley, lo cual permite evidenciar un seguimiento eficiente en la gestión de PQRS.
- Durante el mes de febrero de 2022 aumentó el número de peticiones registradas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer al presentarse 201 peticiones frente a 169 del mes anterior. De igual manera, aumentó el número de peticiones verbales registradas a través de los canales presenciales y telefónicos, al pasar de 201 en el mes anterior (enero) a 257 para el presente mes.

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

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

- El canal más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico, con una participación del 74,1%. Por el Sistema Bogotá te escucha se registró el 10.9% de las peticiones, con lo cual se evidencia la preferencia de la ciudadanía por el primero de los canales mencionados.


Recomendaciones

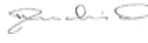
- Continuar con los controles, desde el proceso de Atención a la Ciudadanía, sobre los términos de las peticiones, generando alertas a las dependencias que en el mes presenten un número importante de peticiones pendientes de trámite.
- Revisar los temas más recurrentes en las dependencias, con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- Generar capacitaciones y mesas de trabajo para el uso adecuado de los aplicativos, el correcto tratamiento para la gestión y trámite de respuesta a las PQRS y para el uso de lenguaje claro en la atención.

Atentamente,



LAURA MARCELA TAMI LEAL
Subsecretaria de Gestión Corporativa

Elaboró: Angie Julieth Bustos González- Profesional Universitario- Subsecretaría de Gestión Corporativa. 

Revisó: Luz Amparo Macías Quintana- Contratista. 

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

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