



# Informe de Gestión de PQRS Marzo 2022

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Abril  
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 .....	7
6. Traslados por Competencia.....	7
7. Peticiones Cerradas del Periodo.....	9
8. Tiempo Promedio de Respuesta.....	9
9. Requerimientos por Dependencia .....	11
10. Respuestas de Fondo .....	12
11. Denuncias por Actos de Corrupción.....	13
12. Solicitudes de Acceso a la Información Pública .....	13
Conclusiones .....	14
Recomendaciones.....	14

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

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

## Introducción

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011<sup>1</sup>, 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 2015<sup>2</sup>, 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 2013<sup>3</sup> 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 marzo 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.

---

<sup>1</sup>Ley 1474 de 2011: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1474\\_2011.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html)

<sup>2</sup>Decreto Nacional 103 de 2015: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60556> <sup>3</sup>

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:

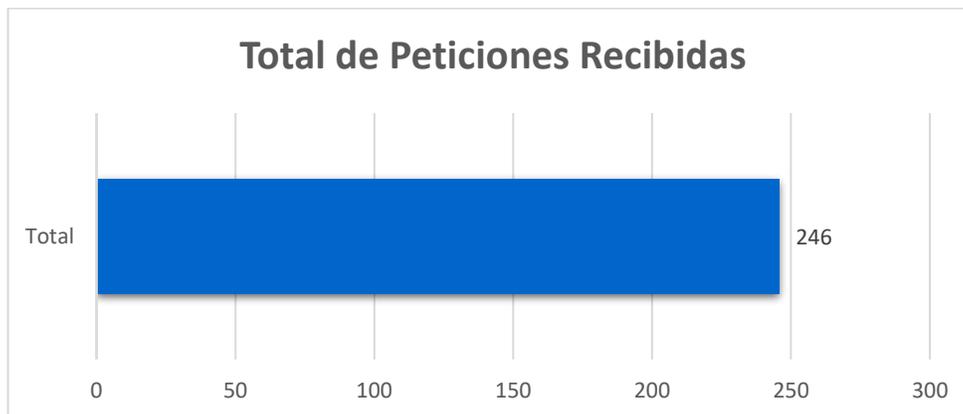
3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)

## 1. Peticiones Recibidas

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



Como se aprecia en la gráfica, se recibieron 246 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 marzo:

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

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	56	239	295	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial.</li> <li>• Solicitud de información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento.</li> <li>• Solicitud información SIDICU y programa de relevos.</li> <li>• Solicitud información Convocatoria Bogotá con las Mujeres- OEI.</li> </ul>
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>239</b>	<b>295</b>	

### 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	192	78,0%
Web	28	11,4%
Escrito	24	9,8%
Buzón	1	0,4%
Presencial	1	0,4%
<b>Total</b>	<b>246</b>	<b>100,0%</b>

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

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

De las 246 peticiones recibidas en el mes de marzo de 2022, 192 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 78,0% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por los canales web (Sistema Bogotá Te Escucha) con un 11,4%, escrito con un 9,8% de participación, buzón con el 0,4% y el presencial con un 0,4% del total de las peticiones registradas en el Sistema.

#### 4. Tipo de peticiones

De las 246 peticiones recibidas en el mes de marzo de 2022, 207 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 84,1% 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 Reclamo con 3,7% y el Derecho de Petición de Interés General, con un 3,3% del total presentado.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	207	84,1%
Reclamo	9	3,7%
Derecho de Petición de Interés General	8	3,3%
Solicitud de Acceso a la Información	7	2,8%
Felicitación	5	2,0%
Consulta	5	2,0%
Queja	3	1,2%
Solicitud de Copia	2	0,8%
<b>Total</b>	<b>246</b>	<b>100,0%</b>

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

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

## 5. Peticiones por Subtemas

En el mes analizado se solucionaron 220 peticiones frente a las cuales el subtema más representativo fue el de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 88 peticiones, las cuales corresponden al 40% 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 12% de participación, es el Sistema Distrital del Cuidado, en tercer lugar, está el subtema implementación de políticas el cual representa el 11%, seguido por Administración de Talento Humano el cual representa el 8% y finalmente el de Atención en Violencias y Casas Refugio con un 8%.

Subtema	Total	Porcentaje
Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral	88	40%
Sistema Distrital del Cuidado	26	12%
Implementación de Políticas	24	11%
Administración de Talento Humano	18	8%
Atención en Violencias y Casas Refugio	17	8%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>173</b>	<b>79%</b>
<b>Otros Subtemas</b>	<b>47</b>	<b>21%</b>
<b>Total</b>	<b>220</b>	<b>100%</b>

En otros subtemas, con el 21% del total, se agrupan asuntos administrativos relacionados con contratación e información general de la entidad y puntos de atención, traslado a entidades nacionales y/o territoriales, asuntos jurídicos y legales y otros asuntos misionales como lo son solicitudes de enfoque diferencial, cursos de formación integral, línea purpura, datos estadísticos poblacional, diversidad, territorialidad y derechos e información estadística de la entidad.

## 6. Traslados por Competencia

Durante el mes de marzo de 2022, se realizaron 104 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,

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

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

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
Secretaria Distrital de Integración Social	21	20,2%
Secretaria Distrital de Desarrollo Económico	20	19,2%
Secretaría Distrital de Salud	10	9,6%
Secretaría Distrital de Planeación	9	8,7%
Personería de Bogotá	7	6,7%
Secretaria Distrital de Hacienda	6	5,8%
Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá	5	4,8%
Secretaria de Educación del Distrito	3	2,9%
Secretaria Distrital de Gobierno	3	2,9%
Instituto Para La Economía Social - IPES	2	1,9%
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E	2	1,9%
Secretaría Distrital Del Ambiente	2	1,9%
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	2	1,9%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte	2	1,9%
Jardín Botánico de Bogotá	2	1,9%
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	2	1,9%
Veeduría Distrital	1	1,0%
Secretaría Distrital del Hábitat	1	1,0%
Secretaria Distrital de Movilidad	1	1,0%
Concejo de Bogotá D.C.	1	1,0%
Caja de Vivienda Popular	1	1,0%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	1	1,0%
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100,0%</b>

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

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

## 7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
marzo	47
Mes anterior	173
<b>Total</b>	<b>220</b>

Durante el mes de marzo de 2022, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley, a 220 peticiones recibidas a través de los distintos canales de atención y por traslado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, de las cuales, 47 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 173 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 marzo de 2022, fue de 19,95 días.

Tipología	Términos Legales Decreto 491 Art. 5	Promedio
Consulta	35	24,5
Derecho de Petición de Interés General	30	20,0
Derecho de Petición de Interés Particular	30	20,0
Felicitación	30	18,0
Solicitud de Acceso a la Información	20	10,1
Solicitud de Copia	20	15,5
Denuncias por actos de corrupción	30	7,0
Reclamo	30	26,0
Sugerencia	30	27,0
Queja	30	29,0
<b>Promedio Total</b>		<b>19,95</b>

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

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

De acuerdo con las disposiciones impartidas desde la Presidencia de la República mediante el Decreto Legislativo 491 de 2020 <sup>3</sup>, *“por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*, para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliaron los términos señalados por la ley así:

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

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.

---

<sup>3</sup> 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](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

## 9. Requerimientos por Dependencia

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	Porcentaje
Dirección de Territorialización de Derechos	10	62	72	32,7%
Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	6	27	33	15,0%
Dirección del Sistema de Cuidado	1	26	27	12,3%
Atención a la Ciudadanía	20	3	23	10,5%
Dirección de Talento Humano	1	16	17	7,7%
Dirección de Enfoque Diferencial	1	12	13	5,9%
Dirección de Gestión del Conocimiento	1	8	9	4,1%
Dirección de Contratación	0	6	6	2,7%
Control Interno Disciplinario	4	1	5	2,3%
Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1	4	5	2,3%
Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1	3	4	1,8%
Oficina Asesora Jurídica	0	2	2	0,9%
Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	0	2	2	0,9%
Comunicación Estratégica	0	1	1	0,5%
Dirección de Derechos y Diseño de Política	1	0	1	0,5%
<b>Total general</b>	<b>47</b>	<b>173</b>	<b>220</b>	<b>100,0%</b>

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de marzo de 2022 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 72 requerimientos, los cuales representan el 32,7% 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 33 requerimientos (15,0%) y la Dirección del Sistema de Cuidado con un total de 27 requerimientos (12,3 % ) 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.

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

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

## 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
823112022	2-2022-002232	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-002452	Cumple
1181022022	2-2022-002907	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2022-002887	Cumple
765412022	2-2022-002117	Dirección del Sistema de Cuidado	1-2022-002990	Cumple
1057552022	2-2022-002672	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-002871	Cumple
953192022	2-2022-002481	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-002725	Cumple
903062022	2-2022-002392	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-002636	Cumple
877162022	2-2022-002307	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-002659	Cumple
848912022	2-2022-002294	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-002784	Cumple
845782022	2-2022-002300	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-002670	Cumple
841302022	2-2022-002276	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-002451	Cumple
797552022	2-2022-002260	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-002721	Cumple
793212022	2-2022-002179	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-002510	Cumple
773372022	2-2022-002136	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-002785	Cumple
1004742022	2-2022-002597	Dirección de Talento Humano	1-2022-002763	Cumple
822562022	2-2022-002228	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2022-002777	Cumple
818762022	2-2022-002297	Dirección de Enfoque Diferencial	1-2022-002482	Cumple
858362022	2-2022-002253	Atención a la Ciudadanía	1-2022-002258	Cumple

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

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)

1101282022	2-2022-002717	Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2022-003004	Cumple
1095922022	2-2022-002677	Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2022-003003	Cumple
1024052022	2-2022-002565	Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2022-003002	Cumple
850022022	2-2022-002236	Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2022-003001	Cumple
779892022	2-2022-002153	Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2022-002675	Cumple
777112022	2-2022-002072	Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2022-002761	Cumple
880122022	2-2022-002332	Atención a la Ciudadanía	1-2022-002327	Cumple
896282022	2-2022-002278	Atención a la Ciudadanía	1-2022-002256	Cumple

## 11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de marzo de 2022 la Secretaría Distrital de la Mujer no recibió peticiones con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha a la Secretaría Distrital de la Mujer.

## 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:

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

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

N° de solicitudes recibidas	N° de solicitudes respondidas	N° solicitudes trasladadas a otra institución	Tiempos de respuesta promedio	N° de solicitudes negadas
7	5	1	10,1	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 marzo, el tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue de 19,95 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 marzo 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 246 peticiones frente a 201 del mes anterior. De igual manera, aumentó el número de peticiones verbales registradas a través de los canales presenciales y telefónicos, al pasar de 257 en el mes anterior (febrero) a 295 para el presente mes.
- El canal más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico, con una participación del 78,0%. Por el Sistema Bogotá te escucha se registró el 11,4% 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.

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

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

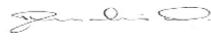
- Revisar los temas más recurrentes en las dependencias, con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- Generar capacitaciones y mesas de trabajo para el uso adecuado de los aplicativos, el correcto tratamiento para la 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](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)