



Informe de Gestión de PQRS Mayo 2022

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Junio
2022

Tabla de contenido

Introducción	3
1. Peticiones Recibidas.....	4
2. Orientaciones Verbales	4
3. Canales de Atención.....	5
4. Tipo de peticiones	6
5. Peticiones por Subtemas	7
6. Traslados por Competencia.....	8
7. Peticiones Cerradas del Periodo.....	9
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: m) 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 mayo 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.

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.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

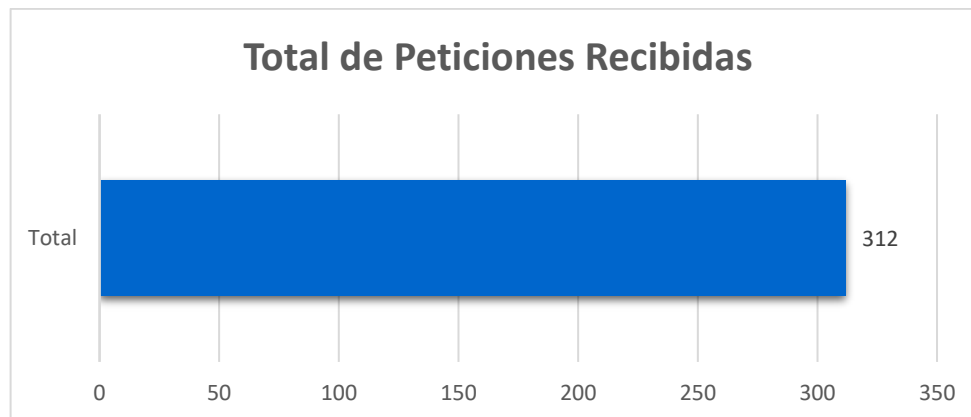
3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

1. Peticiones Recibidas

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



Como se aprecia en la gráfica, se recibieron 312 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. Orientaciones 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 orientaciones del mes de mayo:

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

Punto de atención	Orientaciones por canal presencial	Orientaciones por canal telefónico	Total orientaciones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	27	66	93	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. • Información sobre cursos virtuales. • Información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento. • Solicitud de información para acceder a los servicios del Sistema Distrital del Cuidado.
Total	27	66	93	

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	240	76.9%
Escrito	34	10.9%
Web	28	9.0%
Buzón	6	1.9%
Teléfono	4	1.3%
Total	312	100.0%

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 las 312 peticiones recibidas en el mes de mayo de 2022, 240 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 76,9% 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 10,9% de participación, web (Sistema Bogotá Te Escucha) con un 9,0%, buzón con el 1,9% y el teléfono con un 1,3% del total.

4. Tipo de peticiones

De las 312 peticiones recibidas en el mes de mayo de 2022, 278 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 89,1% 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 2,9% y la Queja, con un 2,6% del total presentado.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	278	89.1%
Reclamo	9	2.9%
Queja	8	2.6%
Consulta	5	1.6%
Felicitación	5	1.6%
Solicitud de Acceso a la Información	3	1.0%
Denuncia por Actos de Corrupción	2	0.6%
Derecho de Petición de Interés General	1	0.3%
Sugerencia	1	0.3%
Total	312	100.0%

Respecto de los reclamos presentados, éstos tienen que ver con inconformidad con los servicios prestados en Casa Refugio, atención en las Casas de Igualdad e inconformidad con el programa de relevos del Sistema Distrital de Cuidado por incumplimiento en las visitas programadas; los cuales se encuentran en gestión por el área correspondiente dentro de los tiempos de respuesta estipulados por la ley.

Las quejas se relacionaban con asuntos de carácter de abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor e incumplimiento de los deberes, el abuso de los derechos y la extralimitación de las funciones, las cuáles fueron direccionadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno, para su gestión.

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

5. Peticiones por Subtemas

En el mes analizado se solucionaron 230 peticiones frente a las cuales el subtema más representativo fue el de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 107 peticiones, las cuales corresponden al 47% 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 de Sistema Distrital del Cuidado, en tercer lugar, está el subtema Implementación de Políticas, el cual representa el 10%, seguido por el de Administración de Talento Humano el cual representa el 7% y finalmente el de Cursos de Formación Integral con un 6%.

Subtema	Total	Porcentaje
Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral	107	47%
Sistema Distrital del Cuidado	27	12%
Implementación de Políticas	23	10%
Administración de Talento Humano	15	7%
Cursos de Formación Integral	14	6%
Total 5 Subtemas	186	81%
Otros Subtemas	44	19%
Total	230	100%

En otros subtemas, con el 19% del total, se agrupan asuntos administrativos relacionados con contratación e información general de la entidad y puntos de atención, traslado a entidades distritales, abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor, el incumplimiento de los deberes el abuso de los derechos, la extralimitación de las funciones, servidores públicos que exijan comisiones, coimas o sobornos y otros asuntos misionales como lo son solicitudes de enfoque diferencial, datos estadísticos poblacional diversidad territorialidad y derechos, atención en violencias y casas refugio y atención integral - actividades sexuales pagadas.

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 mayo de 2022, se realizaron 57 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
Secretaria Distrital de Integración Social	15	26.3%
Secretaría Distrital de Salud	7	12.3%
Secretaria Distrital de Desarrollo Económico	7	12.3%
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	5	8.8%
Secretaría Distrital de Planeación	4	7.0%
Secretaria de Educación del Distrito	4	7.0%
Secretaria Distrital de Gobierno	4	7.0%
Secretaria Distrital de Hacienda	4	7.0%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte -IDRD	1	1.8%
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	1	1.8%
Instituto Distrital de La Participación y Acción Comunal - IDPAC	1	1.8%
Instituto Para La Economía Social - IPES	1	1.8%
Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	1	1.8%
Secretaría Distrital Del Ambiente	1	1.8%
Secretaria Distrital de Movilidad	1	1.8%
Total	57	100.0%

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

7. Peticiones Cerradas del Periodo

Período	Peticiones cerradas
mayo	77
Mes anterior	153
Total	230

Durante el mes de mayo de 2022, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley, a 230 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, 77 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 153 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 mayo de 2022, fue de 16,12 días.

Tipología	Términos Legales Decreto 491 Art. 5	Promedio
Consulta	35	16.8
Derecho de Petición de Interés General	30	28.0
Derecho de Petición de Interés Particular	30	15.9
Felicitación	30	21.0
Solicitud de Acceso a la Información	20	17.5
Denuncia por actos de corrupción	30	5.5
Sugerencia	30	29.0
Reclamo	30	21.8
Queja	30	5.5
Promedio Total		16.12

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

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	Período Actual	Período Anterior	Total	Porcentaje
Dirección de Territorialización de Derechos	11	62	73	31.7%
Dirección del Sistema de Cuidado	9	18	27	11.7%
Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	4	20	24	10.4%
Dirección de Enfoque Diferencial	5	13	18	7.8%
Atención a la Ciudadanía	17	1	18	7.8%
Dirección de Talento Humano	7	10	17	7.4%
Subsecretaria de Políticas de Igualdad	4	12	16	7.0%
Dirección de Gestión del Conocimiento	7	6	13	5.7%
Control Disciplinario Interno	6	3	9	3.9%
Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	2	2	4	1.7%
Dirección de Contratación	1	3	4	1.7%
Comunicación Estratégica	2	0	2	0.9%
Dirección de Derechos y Diseño de Política	0	2	2	0.9%
Oficina Asesora Jurídica	1	1	2	0.9%
Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	1	0	1	0.4%
Total general	77	153	230	100.0%

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de mayo de 2022 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 73 requerimientos, los cuales representan el 31,7% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por la Dirección del Sistema de Cuidado con un total de 27 requerimientos (11,7%) y la Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia con un total de 24 requerimientos (10,4 %) del total.

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

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
2093872022	2-2022-005404	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-005465	Cumple
2050772022	2-2022-005154	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-005301	Cumple
1775732022	2-2022-004408	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-004740	Cumple
1725852022	2-2022-004360	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-004932	Cumple
2063412022	2-2022-005339	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2022-005365	Cumple
1819722022	2-2022-004530	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2022-004846	Cumple
1921772022	2-2022-004875	Oficina Asesora Jurídica	1-2022-005428	Cumple
2035622022	2-2022-005117	Dirección del Sistema de Cuidado	1-2022-005438	Cumple
2017092022	2-2022-005031	Dirección del Sistema de Cuidado	1-2022-005261	Cumple
1763072022	2-2022-004461	Dirección de Talento Humano	1-2022-005307	Cumple
1917712022	2-2022-004982	Dirección del Sistema de Cuidado	1-2022-005174	Cumple
1902152022	2-2022-004884	Dirección del Sistema de Cuidado	1-2022-005175	Cumple
1847972022	2-2022-004704	Dirección del Sistema de Cuidado	1-2022-004737	Cumple
1706252022	2-2022-004319	Dirección de Talento Humano	1-2022-004358	Cumple
1768172022	2-2022-004533	Dirección del Sistema de Cuidado	1-2022-004738	Cumple
1700842022	2-2022-004359	Dirección del Sistema de Cuidado	1-2022-004284	Cumple
1917902022	2-2022-004928	Dirección de Gestión del Conocimiento	1-2022-005120	Cumple
1799692022	2-2022-004572	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-004913	Cumple
1780842022	2-2022-004515	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-004938	Cumple
1779732022	2-2022-004426	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-004914	Cumple
1767642022	2-2022-004546	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-004707	Cumple
1742162022	2-2022-004407	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-004636	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

1739102022	2-2022-004398	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-004633	Cumple
1716892022	2-2022-004295	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-004589	Cumple
1716682022	2-2022-004344	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-004775	Cumple
1711962022	2-2022-004338	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-004950	Cumple
1701632022	2-2022-004307	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-004460	Cumple
2056042022	2-2022-005331	Dirección de Talento Humano	1-2022-005530	Cumple
1997752022	2-2022-004940	Dirección de Talento Humano	1-2022-005308	Cumple
1933192022	2-2022-005055	Dirección de Talento Humano	1-2022-005429	Cumple
1839662022	2-2022-004589	Dirección de Talento Humano	1-2022-005430	Cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de mayo de 2022 se registraron 2 (dos) peticiones con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, las cuales fueron dirigidas a la Secretaría Distrital de la Mujer. El Sistema automáticamente asigna estas peticiones a la Oficina de Control Disciplinario Interno. A continuación, se relacionan las peticiones registradas con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha y su respectivo trámite por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer:

Radicado SDQS	Fecha de Radicado	Dependencia	Trámite
1791922022	mayo	Oficina de Control Disciplinario Interno	Se registró la petición de forma anónima por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Luego del análisis por parte del Despacho-Oficina de Control Interno Disciplinario (Decreto 350 y 351 de 2021), la petición se trasladó por competencia a la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.

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

1927022022	mayo	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 Interno Disciplinario (Decreto 350 y 351 de 2021), la petición se trasladó por competencia al Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia.
------------	------	--	--

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 en el mes de mayo de 2022 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió las siguientes peticiones con tipología “Solicitud de acceso a la información”.

N° de solicitudes recibidas	N° de solicitudes respondidas	N° solicitudes trasladadas a otra institución	Tiempos de respuesta promedio	N° de solicitudes negadas
3	3	0	17.5	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.
- El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue de 16,12 días, por debajo de los términos establecidos en la ley, lo cual permite evidenciar un seguimiento eficiente en la gestión de PQRS.

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

- En el mes analizado aumentó el número de peticiones registradas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer al presentarse 312 peticiones frente a 201 del mes anterior. De otra parte, disminuyó el número de orientaciones verbales registradas a través de los canales presenciales y telefónicos, al pasar de 195 en el mes anterior (abril) a 93 para el presente mes.
- El canal más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico, con una participación del 76,9%. Por el Sistema Bogotá te escucha se registró el 9,0% 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