



# Informe de Gestión de PQRS Julio 2022

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Atención a la Ciudadanía

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

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 m) 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: 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 julio 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:

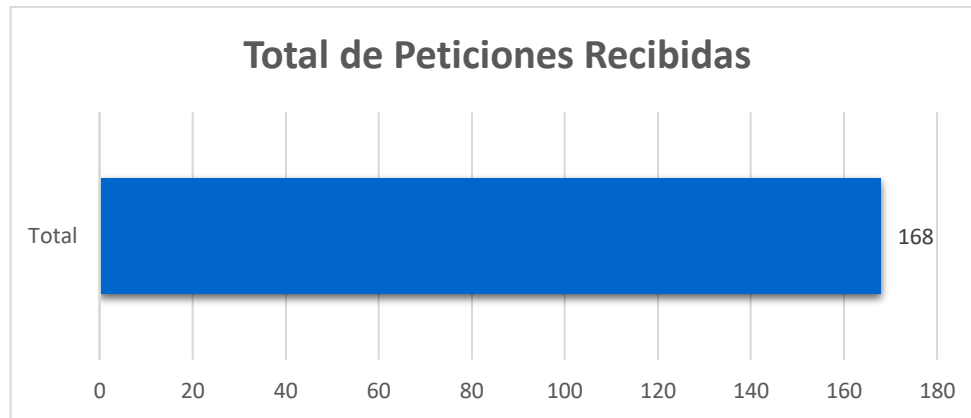
3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto: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 julio de 2022.



Como se aprecia en la gráfica, se recibieron 168 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 julio:

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	24	30	54	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial.</li> <li>• información sobre cursos de certificación para madres cuidadoras e información de SIDICU.</li> <li>• Información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento.</li> </ul>
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>30</b>	<b>54</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	133	79,2%
Escrito	16	9,5%
Web	15	8,9%
Buzón	3	1,8%
Teléfono	1	0,6%
<b>Total</b>	<b>168</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 168 peticiones recibidas en el mes de julio de 2022, 133 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 79,2% 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 9,5% de participación, web (Sistema Bogotá Te Escucha) con un 8,9% , buzón con un 1,8% y el teléfono con un 0,6% del total.

#### 4. Tipo de peticiones

De las 168 peticiones recibidas en el mes de julio de 2022, 153 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 91,1% 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 Derecho de Petición de Interés General con 1,8% y Solicitud de Acceso a la Información con 1,8%, del total presentado.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	153	91,1%
Derecho de Petición de Interés General	3	1,8%
Solicitud de Acceso a la Información	3	1,8%
Felicitación	2	1,2%
Sugerencia	2	1,2%
Queja	1	0,6%
Solicitud de Copia	1	0,6%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	0,6%
Reclamo	1	0,6%
Consulta	1	0,6%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100,0%</b>

#### 5. Peticiones por Subtemas

En el mes analizado se solucionaron 218 peticiones frente a las cuales el subtema más representativo fue el de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 82 peticiones, las cuales corresponden al 38% 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

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)

un 22% de participación, es el de Implementación de Políticas, en tercer lugar, está el subtema Sistema Distrital del Cuidado, el cual representa el 17%, seguido por el de Atención en Violencias y Casas Refugio el cual representa el 6% y finalmente el de Administración de Talento Humano con un 4%.

Subtema	Total	Porcentaje
Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral	82	38%
Implementación de Políticas	47	22%
Sistema Distrital del Cuidado	36	17%
Atención en Violencias y Casas Refugio	14	6%
Administración de Talento Humano	9	4%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>188</b>	<b>86%</b>
<b>Otros Subtemas</b>	<b>30</b>	<b>14%</b>
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100%</b>

En otros subtemas, con el 14% del total, se agrupan asuntos jurídicos y legales relacionados con contratación e información general de la entidad y puntos de atención, traslado a entidades distritales, el abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor, consulta de datos habeas data y otros asuntos misionales como lo son cursos de formación integral, solicitudes de enfoque diferencial y línea purpura.

## 6. Traslados por Competencia

Durante el mes de julio de 2022, se realizaron 82 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	18,3%
Secretaría Distrital de Salud	12	14,6%
Secretaria Distrital de Gobierno	7	8,5%
Secretaria Distrital de Hacienda	5	6,1%
Secretaria de Educación del Distrito	5	6,1%
Secretaria Distrital de Desarrollo Económico	5	6,1%

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)

Secretaría Distrital de Planeación	5	6,1%
Secretaría Distrital de Movilidad	4	4,9%
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	3	3,7%
Personería de Bogotá, D.C.	3	3,7%
Secretaría Distrital del Hábitat	3	3,7%
Departamento Administrativo de La Defensoría Del Espacio Público	2	2,4%
Unidad Administrativa Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	2	2,4%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte	2	2,4%
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	2	2,4%
Capital Salud EPS-S	1	1,2%
Instituto Distrital de La Participación y Acción Comunal	1	1,2%
Transmilenio S.A.	1	1,2%
Secretaría Distrital Del Ambiente	1	1,2%
Caja de Vivienda Popular	1	1,2%
Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte	1	1,2%
Instituto Para La Investigación Educativa y El Desarrollo Pedagógico - IDEP	1	1,2%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100,0%</b>

## 7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
Julio	108
Mes anterior	110
<b>Total</b>	<b>218</b>

Durante el mes de julio de 2022, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley, a 218 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, 108 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 110 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 julio de 2022, fue de 8,71 días.

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)



Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Consulta	30	16,8
Derecho de Petición de Interés General	15	7
Derecho de Petición de Interés Particular	15	8,9
Felicitación	15	6,8
Solicitud de Acceso a la Información	10	5,0
Solicitud de copia	10	3,0
Reclamo	15	9,5
Denuncia por actos de corrupción	15	8,0
Queja	15	7,8
<b>Promedio Total</b>		<b>8,71</b>

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	40	34	74	33,9%
Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	10	26	36	16,5%
Dirección del Sistema de Cuidado	16	18	34	15,6%
Subsecretaria de Políticas de Igualdad	12	8	20	9,2%
Atención a la Ciudadanía	10	2	12	5,5%
Dirección de Talento Humano	7	3	10	4,6%
Oficina Asesora de Planeación	0	7	7	3,2%
Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	4	2	6	2,8%
Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	4	1	5	2,3%

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)

Oficina Asesora Jurídica	1	2	3	1,4%
Dirección de Gestión del Conocimiento	1	2	3	1,4%
Dirección de Contratación	0	2	2	0,9%
Dirección de Derechos y Diseño de Política	1	1	2	0,9%
Control Disciplinario Interno	1	1	2	0,9%
Comunicación Estratégica	1	0	1	0,5%
Dirección de Enfoque Diferencial	0	1	1	0,5%
<b>Total general</b>	<b>108</b>	<b>110</b>	<b>218</b>	<b>100,0%</b>

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de julio de 2022 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 74 requerimientos, los cuales representan el 33,9% 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 36 requerimientos (16,5 % ) y la Dirección del Sistema del Cuidado con 34 requerimientos (15,6 % ) 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
2749872022	2-2022-007810	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-008153	Si cumple
2713752022	2-2022-007574	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-008015	Si cumple
2678992022	2-2022-007541	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-007992	Si cumple
2641752022	2-2022-007372	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-007861	Si 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:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

2659062022	2-2022-007436	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-007868	Si cumple
2617622022	2-2022-007279	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-007853	Si cumple
2560592022	2-2022-007146	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-007659	Si cumple
2551262022	2-2022-007089	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-007646	Si cumple
2550902022	2-2022-007087	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-007700	Si cumple
2477142022	2-2022-006826	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-007835	Si cumple
2494482022	2-2022-006966	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-007348	Si cumple
2498732022	2-2022-006866	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-007279	Si cumple
2616382022	2-2022-007261	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2022-007964	Si cumple
2528462022	2-2022-007031	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2022-007390	Si cumple
2528562022	2-2022-006998	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2022-007412	Si cumple
2484592022	2-2022-006894	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2022-007882	Si cumple
2543672022	2-2022-007030	Oficina Asesora Jurídica	1-2022-007978	Si cumple

## 11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de julio 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
2532792022	Julio	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 Superintendencia de Industria y Comercio.

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)

## 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 julio de 2022 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió las siguientes peticiones con tipología “Solicitud de acceso a la información”.

Nº de solicitudes recibidas	Nº de solicitudes respondidas	Nº solicitudes trasladadas a otra institución	Tiempos de respuesta promedio	Nº de solicitudes negadas
3	3	0	5,0	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.
- El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue de 8,71 días, por debajo de los términos establecidos en la ley, lo cual permite evidenciar un seguimiento eficiente en la gestión de PQRS.
- En el mes analizado disminuyó el número de peticiones registradas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer al presentarse 168 peticiones frente a 299 del mes anterior. De otra parte, disminuyó el número de orientaciones verbales registradas a través de los canales presenciales y telefónicos, al pasar de 64 en el mes anterior (junio) a 54 para el presente mes.
- El canal más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico, con una participación del 79,2%. Por el Sistema Bogotá te escucha (Web) se registró el 8,9% de las peticiones, con lo cual se evidencia la preferencia de la ciudadanía por el primero de los canales mencionados.

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)


**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](http://www.sdmujer.gov.co)

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