



# Informe de Gestión de PQRS Agosto 2022

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Septiembre  
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 .....	11
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 agosto 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:

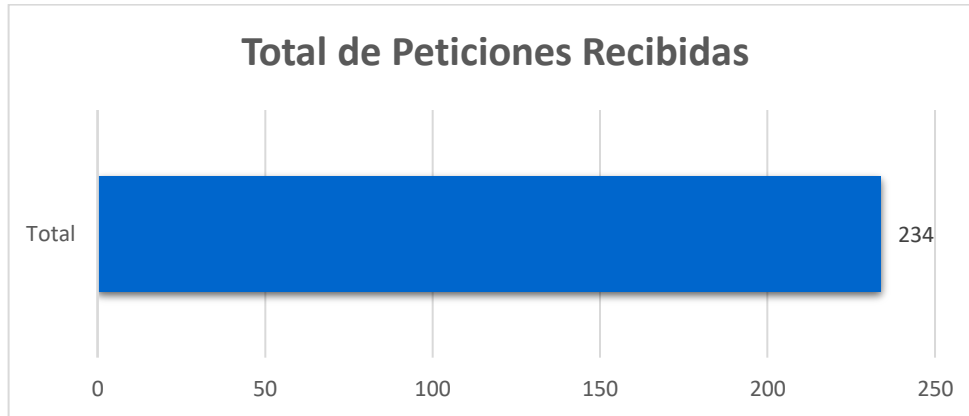
3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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 agosto de 2022.



Como se aprecia en la gráfica, se recibieron 234 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 agosto:

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	55	79	<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, para aplicar a Subsidio de vivienda de Secretaría Distrital del Hábitat.</li> <li>• Información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento (ofertas de empleo disponibles).</li> </ul>
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>55</b>	<b>79</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	82,1%
Web	19	8,1%
Escrito	17	7,3%
Buzón	5	2,1%
Teléfono	1	0,4%
<b>Total</b>	<b>234</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:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)

De las 234 peticiones recibidas en el mes de agosto de 2022, 192 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 82,1% 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 8,1%, escrito con un 7,3% de participación, buzón con un 2,1% y el teléfono con un 0,4% del total.

#### 4. Tipo de peticiones

De las 234 peticiones recibidas en el mes de agosto de 2022, 205 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 87,6% 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 Reclamo con 4,3% de participación y Solicitud de Acceso a la Información con 2,6%, del total presentado.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	205	87,6%
Reclamo	10	4,3%
Solicitud de Acceso a la Información	6	2,6%
Derecho de Petición de Interés General	3	1,3%
Consulta	3	1,3%
Queja	3	1,3%
Felicitación	2	0,9%
Sugerencia	1	0,4%
Solicitud de Copia	1	0,4%
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>100,0%</b>

#### 5. Peticiones por Subtemas

En el mes analizado se solucionaron 212 peticiones frente a las cuales el subtema más representativo fue el de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 90 peticiones, las cuales corresponden al 42% 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 18% de participación, es el de 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](http://www.sdmujer.gov.co)

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

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

Atención en Violencias y Casas Refugio el cual representa el 7%, seguido por Administración de Talento Humano con un 7 %, y finalmente el de Sistema Distrital del Cuidado con un 5%.

Subtema	Total	Porcentaje
Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral	90	42%
Implementación de Políticas	38	18%
Atención en Violencias y Casas Refugio	15	7%
Administración de Talento Humano	14	7%
Sistema Distrital del Cuidado	11	5%
<b>Total 5 Subtemas</b>	168	79%
<b>Otros Subtemas</b>	44	21%
<b>Total</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

En otros subtemas, con el 21% 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, traslado a entidades nacionales y/o territoriales, y otros asuntos misionales como lo son cursos de formación integral, solicitudes de enfoque diferencial, línea púrpura, datos estadísticos, poblacional diversidad territorialidad y derechos e información estadística de la entidad.

## 6. Traslados por Competencia

Durante el mes de agosto de 2022, se realizaron 78 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	27	34,6%
Secretaría Distrital de Gobierno	8	10,3%
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	7	9,0%
Secretaría Distrital de Salud	7	9,0%

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)

Secretaria Distrital de Desarrollo Económico	6	7,7%
Secretaría Distrital de Planeación	4	5,1%
Secretaria Distrital de Movilidad	3	3,8%
Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá	3	3,8%
Personería de Bogotá, D.C.	2	2,6%
Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte	2	2,6%
Secretaria Distrital de Hacienda	2	2,6%
Secretaria de Educación del Distrito	2	2,6%
Secretaría Distrital Del Ambiente	1	1,3%
Secretaría Distrital del Hábitat	1	1,3%
Instituto Distrital de las Artes -IDARTES	1	1,3%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte	1	1,3%
Instituto Distrital de La Participación y Acción Comunal	1	1,3%
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100,0%</b>

## 7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
agosto	137
Mes anterior	75
<b>Total</b>	<b>212</b>

Durante el mes de agosto de 2022, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley, a 212 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, 137 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 75 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 agosto de 2022, fue de 8,67 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	13,0
Derecho de Petición de Interés General	15	7
Derecho de Petición de Interés Particular	15	8,7
Felicitación	15	10,0
Solicitud de Acceso a la Información	10	6,2
Reclamo	15	11,2
Sugerencia	15	7,5
Queja	15	4,5
<b>Promedio Total</b>		<b>8,67</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	41	35	76	35,8%
Subsecretaría de Políticas de Igualdad	23	5	28	13,2%
Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	11	11	22	10,4%
Atención a la Ciudadanía	13	3	16	7,5%
Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	8	5	13	6,1%
Dirección de Talento Humano	9	4	13	6,1%
Dirección del Sistema de Cuidado	7	4	11	5,2%
Dirección de Gestión del Conocimiento	9	2	11	5,2%

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)

Dirección de Enfoque Diferencial	3	5	8	3,8%
Dirección de Derechos y Diseño de Política	3	1	4	1,9%
Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	4	0	4	1,9%
Control Disciplinario Interno	2	0	2	0,9%
Dirección de Contratación	2	0	2	0,9%
Oficina Asesora Jurídica	1	0	1	0,5%
Oficina Asesora de Planeación	1	0	1	0,5%
<b>Total general</b>	<b>137</b>	<b>75</b>	<b>212</b>	<b>100,0%</b>

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de agosto de 2022 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 76 requerimientos, los cuales representan el 35,8% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por la Subsecretaría de Políticas de Igualdad con un total de 28 requerimientos (13,2 %) y la Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia con 22 requerimientos (10,4 %) 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
3084512022	2-2022-008982	Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1-2022-009360	Si cumple
3084342022	2-2022-008981	Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1-2022-009388	Si cumple
3083382022	2-2022-008976	Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1-2022-009357	Si cumple
3069202022	2-2022-008861	Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1-2022-009362	Si cumple
3069072022	2-2022-008859	Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1-2022-009390	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)

3068882022	2-2022-008857	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-009392	Si cumple
3052902022	2-2022-008989	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-009508	Si cumple
3048812022	2-2022-008781	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-009416	Si cumple
3045302022	2-2022-008772	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-009233	Si cumple
3030522022	2-2022-008744	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-009079	Si cumple
2984812022	2-2022-008615	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-009289	Si cumple
2937502022	2-2022-008488	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2022-009485	Si cumple
2875102022	2-2022-008219	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2022-009005	Si cumple
2957762022	2-2022-008510	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-008979	Si cumple
2942652022	2-2022-008450	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-008999	Si cumple
2942382022	2-2022-008440	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-008978	Si cumple
2908242022	2-2022-008357	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-009221	Si cumple
2903512022	2-2022-008379	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-008810	Si cumple
2896682022	2-2022-008443	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-008860	Si cumple
2875462022	2-2022-008224	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-008811	Si cumple
2823522022	2-2022-008105	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-008762	Si cumple
2803102022	2-2022-007998	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-008494	Si cumple
2791582022	2-2022-007945	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-008376	Si cumple

## 11. Denuncias por Actos de Corrupción

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

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
6	6	2	6,2	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 8,67 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 aumentó el número de peticiones registradas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer al presentarse 234 peticiones frente a 168 del mes anterior. De otra parte, también aumentó el número de orientaciones verbales registradas a través de los canales presenciales y telefónicos, al pasar de 54 en el mes anterior (julio) a 79 para el presente mes.
- El canal más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico, con una participación del 82,1%. Por el Sistema Bogotá te escucha (Web) se registró el 8,1% 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:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)