



# Informe de Gestión de PQRS Abril 2023

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., mayo  
2023

## 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.....                  | 7  |
| 8. Tiempo Promedio de Respuesta.....                     | 8  |
| 9. Requerimientos por Dependencia .....                  | 8  |
| 10. Respuestas de Fondo .....                            | 9  |
| 11. Denuncias por Actos de Corrupción.....               | 10 |
| 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 abril de 2023, 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 abril de 2023.



Como se aprecia en la gráfica, se recibieron 220 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 para la gestión de peticiones ciudadanas 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, chat y telefónico, ésta será resuelta 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 abril:

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 | Orientaciones por canal presencial | Orientaciones por canal telefónico | Orientaciones por canal chat | Total orientaciones verbales | Temas más reiterados  |
|-------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------|------------------------------|---|
| Sede Central      | 14                                 | 69                                 | 97                           | 180                          | <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>14</b>                          | <b>69</b>                          | <b>97</b>                    | <b>180</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       | 194        | 88,2%         |
| WEB          | 11         | 5,0%          |
| ESCRITO      | 7          | 3,2%          |
| BUZON        | 6          | 2,7%          |
| PRESENCIAL   | 2          | 0,9%          |
| <b>Total</b> | <b>220</b> | <b>100,0%</b> |

De las 220 peticiones recibidas en el mes de abril de 2023, 194 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 88,2% 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 5,0%, escrito con un 3,2 %, buzón con un 2,7 % y presencial con un 0,9% del total.

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)

#### 4. Tipo de peticiones

De las 220 peticiones recibidas en el mes de abril de 2023, 199 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 90,5% 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 6,4% y Queja con 2,3%, del total presentado.

| Tipología                                 | Peticiones | Porcentaje    |
|---|------------|---------------|
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 199        | 90,5%         |
| RECLAMO                                   | 14         | 6,4%          |
| QUEJA                                     | 5          | 2,3%          |
| FELICITACION                              | 2          | 0,9%          |
| <b>Total</b>                              | <b>220</b> | <b>100,0%</b> |

#### 5. Peticiones por Subtemas

En el mes analizado se solucionaron 276 peticiones frente a las cuales el subtema más representativo fue el de Implementación de Políticas con 118 peticiones, que corresponden al 43% del total mencionado. El subtema que le sigue, con un 22% de participación, es el de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral, en tercer lugar, está el subtema Atención en Violencias y Casas Refugio el cual representa el 7% y finalmente el de Sistema Distrital de Cuidado también con un 7%.

| Subtema   | Total      | Porcentaje  |
|---|------------|-------------|
| IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS                                   | 118        | 43%         |
| ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL | 60         | 22%         |
| ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO                        | 20         | 7%          |
| SISTEMA DISTRICTAL DEL CUIDADO                                | 19         | 7%          |
| Total 4 Subtemas  | 217        | 79%         |
| Otros Subtemas  | 59         | 21%         |
| <b>Total</b>  | <b>276</b> | <b>100%</b> |

En otros subtemas, con el 21% del total, se agrupan asuntos jurídicos y legales relacionados con contratación, administración del talento humano, traslado a entidades distritales, nacionales y/o territoriales, y otros asuntos misionales como lo son enfoque diferencial, cursos de formación integral, datos estadísticos, poblacional, diversidad territorialidad y derechos, Línea Púrpura, información general de la entidad, puntos de atención y el incumplimiento de

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)

los deberes, el abuso de los derechos y la extralimitación de las funciones y asesoramiento y otras actuaciones ilegales cuando se encuentre en ejercicio de su cargo.

## 6. Traslados por Competencia

Durante el mes de abril de 2023, se realizaron 58 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 DE INTEGRACION SOCIAL   | 19        | 32,8%         |
| SECRETARIA DE GOBIERNO             | 9         | 15,5%         |
| SECRETARIA DE SALUD                | 5         | 8,6%          |
| SECRETARIA DE SEGURIDAD            | 4         | 6,9%          |
| PERSONERIA DE BOGOTA               | 3         | 5,2%          |
| SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO | 3         | 5,2%          |
| TRANSMILENIO                       | 2         | 3,4%          |
| SECRETARIA DE EDUCACION            | 2         | 3,4%          |
| SECRETARIA DEL HABITAT             | 2         | 3,4%          |
| SECRETARIA GENERAL                 | 2         | 3,4%          |
| SECRETARIA MOVILIDAD               | 1         | 1,7%          |
| SUBRED SUR OCCIDENTE               | 1         | 1,7%          |
| SECRETARIA DE AMBIENTE             | 1         | 1,7%          |
| IDIPRON                            | 1         | 1,7%          |
| IDPAC                              | 1         | 1,7%          |
| DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO     | 1         | 1,7%          |
| JBB - JARDIN BOTANICO              | 1         | 1,7%          |
| <b>Total</b>                       | <b>58</b> | <b>100,0%</b> |

## 7. Peticiones Cerradas del Periodo

| Periodo      | Peticiones cerradas |
|--------------|---------------------|
| Abril        | 132                 |
| Mes anterior | 144                 |
| <b>Total</b> | <b>276</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)

Durante el mes de abril de 2023, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley, a 276 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, 132 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 144 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 abril de 2023, fue de 8,2 días.

| Tipología                                 | Términos Legales Ley 1755 de 2015 | Promedio   |
|---|-----------------------------------|------------|
| Consulta                                  | 30                                | 19,5       |
| Derecho de Petición de Interés General    | 15                                | 11,0       |
| Derecho de Petición de Interés Particular | 15                                | 8,1        |
| Solicitud de Acceso a la Información      | 10                                | 5,0        |
| Reclamo                                   | 15                                | 9,5        |
| Felicitación                              | 15                                | 6,5        |
| Queja                                     | 15                                | 8,5        |
| <b>Promedio Total</b>                     |                                   | <b>8,2</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 legales establecidos.

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

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)



| Dependencia  | Periodo Actual | Periodo Anterior | Total      | Porcentaje    |
|--|----------------|------------------|------------|---------------|
| DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS  | 42             | 57               | 99         | 35,9%         |
| DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA | 11             | 28               | 39         | 14,1%         |
| ATENCION A LA CIUDADANIA   | 22             | 8                | 30         | 10,9%         |
| DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO   | 16             | 8                | 24         | 8,7%          |
| SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD   | 8              | 14               | 22         | 8,0%          |
| DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL   | 6              | 4                | 10         | 3,6%          |
| SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES                      | 6              | 4                | 10         | 3,6%          |
| DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO  | 6              | 3                | 9          | 3,3%          |
| DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA                                     | 4              | 4                | 8          | 2,9%          |
| DIRECCION DE TALENTO HUMANO  | 3              | 5                | 8          | 2,9%          |
| DIRECCION DE CONTRATACION  | 3              | 4                | 7          | 2,5%          |
| DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA   | 2              | 2                | 4          | 1,4%          |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION  | 1              | 1                | 2          | 0,7%          |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO  | 2              |                  | 2          | 0,7%          |
| COMUNICACION ESTRATEGICA   |                | 1                | 1          | 0,4%          |
| OFICINA ASESORA JURIDICA   |                | 1                | 1          | 0,4%          |
| <b>Total general</b>   | <b>132</b>     | <b>144</b>       | <b>276</b> | <b>100,0%</b> |

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de abril de 2023 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 99 requerimientos, los cuales representan el 35,9% 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 39 requerimientos (14,1%) y el proceso de Atención a la Ciudadanía con 30 requerimientos (10,9 %) 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

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)

(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 |
|---------------|--------------------------|--|--------------------|--------------------|
| 1692642023    | 2-2023-005393            | ATENCION A LA CIUDADANIA   | 1-2023-003703      | 1692642023         |
| 1951362023    | 2-2023-006431            | ATENCION A LA CIUDADANIA   | 1-2023-004509      | 1951362023         |
| 1509122023    | 2-2023-004137            | DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA | 1-2023-003816      | 1509122023         |
| 1655062023    | 2-2023-004712            | DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA | 1-2023-004241      | 1655062023         |
| 1498992023    | 2-2023-004386            | DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL   | 1-2023-003581      | 1498992023         |
| 1649162023    | 2-2023-005258            | DIRECCION DE TALENTO HUMANO  | 1-2023-004078      | 1649162023         |
| 1449042023    | 2-2023-004262            | DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS  | 1-2023-003706      | 1449042023         |
| 1514252023    | 2-2023-004449            | DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS  | 1-2023-003870      | 1514252023         |
| 1607242023    | 2-2023-004699            | DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS  | 1-2023-003697      | 1607242023         |
| 1660882023    | 2-2023-004793            | DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS  | 1-2023-004335      | 1660882023         |
| 1749562023    | 2-2023-005702            | DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS  | 1-2023-004407      | 1749562023         |
| 1809272023    | 2-2023-005925            | DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS  | 1-2023-004484      | 1809272023         |
| 1558812023    | 2-2023-004340            | DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO   | 1-2023-003371      | 1558812023         |
| 1774912023    | 2-2023-005813            | DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO   | 1-2023-004289      | 1774912023         |

## 11. Denuncias por Actos de Corrupción

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 el mes de abril de 2023 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 cita: “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 abril de 2023 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 |
|-----------------------------|-------------------------------|---|-------------------------------|---------------------------|
| 0                           | 3                             | 0   | 5,0                           | 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)

## 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 8,2 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 220 peticiones frente a 305 del mes anterior. Por el contrario, aumentó el número de orientaciones verbales registradas a través de los canales presenciales, chat y telefónicos, al pasar de 91 en el mes anterior (marzo) a 180 para el presente mes.
- El canal más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico, con una participación del 88,2%. Por el Sistema Bogotá te escucha (Web) se registró el 5,0% 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:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)



**Recomendaciones**

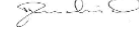
- Continuar con los controles, desde el proceso de Atención a la Ciudadanía, sobre los términos de las peticiones, generando alertas a las dependencias que en el mes presenten un número importante de peticiones pendientes de trámite.
- Revisar los temas más recurrentes en las dependencias, con el fin 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 TAMILEAL**  
Subsecretaria de Gestión Corporativa

Elaboró: Maria Valentina Castillejo Caycedo- Contratista- Subsecretaría de Gestión Corporativa. 

Revisó: Luz Amparo Macías Quintana- Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa. 

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)