



# Informe de Gestión de PQRS Junio 2023

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., julio  
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.....	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 .....	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](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 junio 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:

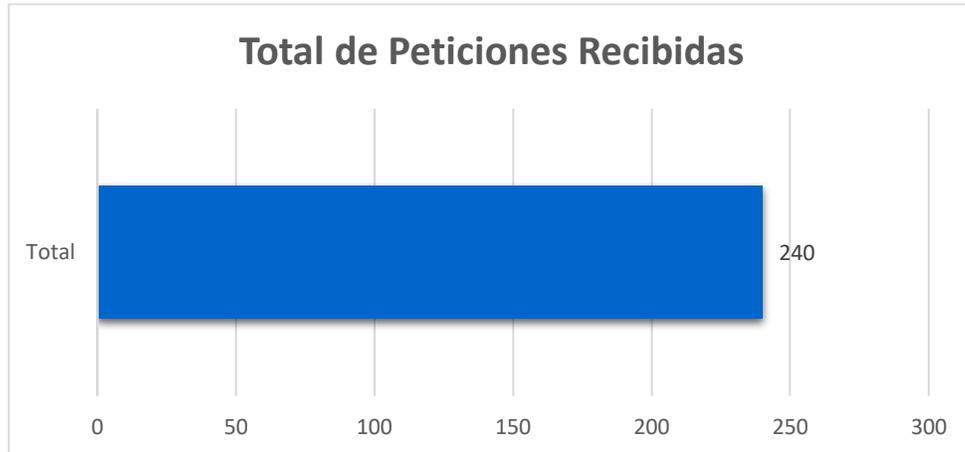
3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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 junio de 2023.



Como se aprecia en la gráfica, se recibieron 240 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 junio:

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	17	65	124	206	<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>17</b>	<b>65</b>	<b>124</b>	<b>206</b>	

Es importante mencionar que durante el mes de junio el total de interacciones con ciudadanos por el canal chat correspondió a 400, de las cuales se registraron 124 orientaciones en el Sistema de Información Misional- Simisional, de la entidad, que correspondían a temas relacionados con su misionalidad. El resto de las interacciones se relacionaron con información general y asuntos sobre los que no se tenía competencia. En algunos casos, se presentó inactividad del ciudadano (a).

### 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	205	85,4%
WEB	23	9,6%
BUZON	6	2,5%
ESCRITO	5	2,1%
PRESENCIAL	1	0,4%
<b>Total</b>	<b>240</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 240 peticiones recibidas en el mes de junio de 2023, 205 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 85,4% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal web (Sistema Bogotá Te Escucha) con un 9,6%, buzón con un 2,5%, escrito con un 2,1 % y presencial con un 0,4% del total.

#### 4. Tipo de peticiones

De las 240 peticiones recibidas en el mes de junio de 2023, 222 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 92,5% 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 Derecho de Petición de Interés General y Felicitación con un 1,7% respectivamente.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	222	92,5%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	1,7%
FELICITACION	4	1,7%
RECLAMO	2	0,8%
SOLICITUD DE COPIA	2	0,8%
QUEJA	2	0,8%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	0,8%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	0,4%
CONSULTA	1	0,4%
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100,0%</b>

En cuanto a los reclamos, éstos se relacionan con los subtemas Sistema Distrital del Cuidado y Línea Púrpura, surtiéndose sobre ellos el trámite correspondiente.

#### 5. Peticiones por Subtemas

En el mes analizado se solucionaron 261 peticiones frente a las cuales el subtema más representativo fue el de Implementación de Políticas con 94 peticiones, que corresponden al 36% del total mencionado. El subtema que le sigue, con un 28% de participación, es el de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral, 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)

Sistema Distrital del Cuidado el cual representa el 11% y finalmente el de Atención en Violencias y Casas Refugio con un 7%.

Subtema	Total	Porcentaje
IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS	94	36%
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	73	28%
SISTEMA DISTRICTAL DEL CUIDADO	28	11%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	18	7%
Total 4 Subtemas	213	82%
Otros Subtemas	48	18%
<b>Total</b>	<b>261</b>	<b>100%</b>

En otros subtemas, con el 18% del total, se agrupan asuntos jurídicos y legales, contratación, administración del talento humano, traslado a entidades nacionales y/o territoriales, información de la entidad y puntos de atención, y otros asuntos misionales como lo son enfoque diferencial, cursos de formación integral y Línea Púrpura.

## 6. Traslados por Competencia

Durante el mes de junio de 2023, se realizaron 69 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	21	30,4%
SECRETARIA DE GOBIERNO	9	13,0%
SECRETARIA DE PLANEACION	6	8,7%
SECRETARIA DEL HABITAT	5	7,2%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	4	5,8%
IDRD	4	5,8%
PERSONERIA DE BOGOTA	4	5,8%
SECRETARIA DE EDUCACION	3	4,3%

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)

SECRETARIA DE SALUD	3	4,3%
POLICIA METROPOLITANA	2	2,9%
IDPAC	2	2,9%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2	2,9%
SECRETARIA DE CULTURA	2	2,9%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	1,4%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1	1,4%
<b>Total general</b>	<b>69</b>	<b>100,0%</b>

## 7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
Junio	131
Mes anterior	130
<b>Total</b>	<b>261</b>

Durante el mes de junio de 2023, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley, a 261 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, 131 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 130 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 junio de 2023, fue de 9,5 días.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Derecho de Petición de Interés General	15	9,0
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,4
Reclamo	15	11,3
Solicitud de Acceso a la Información	10	4,3
Consulta	30	19,5
Queja	15	11,5

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)

Felicitación	15	11,0
Solicitud de Copia	10	7,0
Sugerencia	15	12,7
<b>Promedio Total</b>		<b>9,5</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

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	Porcentaje
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	38	40	78	29,9%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	17	25	42	16,1%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	20	9	29	11,1%
SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	12	16	28	10,7%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	7	17	24	9,2%
ATENCION A LA CIUDADANIA	16	8	24	9,2%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	2	5	7	2,7%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	3	3	6	2,3%
OFICINA ASESORA JURIDICA	5		5	1,9%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	3	2	5	1,9%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	2	1	3	1,1%
DIRECCION DE CONTRATACION	3		3	1,1%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	2	3	1,1%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		2	2	0,8%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1		1	0,4%
COMUNICACION ESTRATEGICA	1		1	0,4%
<b>Total general</b>	<b>131</b>	<b>130</b>	<b>261</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)

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de junio de 2023 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 78 requerimientos, los cuales representan el 29,9% 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 42 requerimientos (16,1%) y la Dirección del Sistema de Cuidado con 29 requerimientos (11,1 %) 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 o aclaración 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
<b>2888362023</b>	2-2023-011247	COMUNICACION ESTRATEGICA	1-2023-009249	2888362023 Cumple
<b>2443202023</b>	2-2023-008729	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-008367	2443202023 Cumple
<b>2546662023</b>	2-2023-009043	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-008661	2546662023 Cumple
<b>2644922023</b>	2-2023-010153	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-008467	2644922023 Cumple
<b>2799652023</b>	2-2023-010446	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA	1-2023-009333	2799652023 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)

		LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA		
<b>2446202023</b>	2-2023-008819	DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	1-2023-007972	2446202023 Cumple
<b>2729712023</b>	2-2023-010600	DIRECCION DE TALENTO HUMANO	1-2023-008872	2729712023 Cumple
<b>2420102023</b>	2-2023-008587	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-007130	2420102023 Cumple
<b>2473222023</b>	2-2023-008874	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-007413	2473222023 Cumple
<b>2492792023</b>	2-2023-008937	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-008175	2492792023 Cumple
<b>2554292023</b>	2-2023-009106	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-008176	2554292023 Cumple
<b>2616732023</b>	2-2023-009886	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-008907	2616732023 Cumple

## 11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de junio de 2023 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió una petición 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.

Radicado SDQS	Fecha de Radicado	Dependencia	Trámite
2731892023	9/06/2023	Control Interno Disciplinario	La petición fue recibida a través del sistema Bogotá Te Escucha por la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Secretaría Distrital de la Mujer y al momento de elaborar este informe se encuentra en trámite por solicitud de aclaración.

## 12. Solicitudes de Acceso a la Información Pública

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 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 junio 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
2	2	0	4,3	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 9,5 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 240 peticiones frente a 291 del mes anterior. Por otra parte, aumentó el número de orientaciones verbales registradas a través de los canales presenciales, chat y telefónicos, al pasar de 197 en el mes anterior (mayo) a 206 para el presente mes.
- El canal más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico, con una participación del 85,4%. Por el Sistema Bogotá te escucha (Web) se registró el 9,6% 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 TAMI LEAL**  
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)