



# Informe de Gestión de PQRS Julio 2023

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., agosto  
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)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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)

GA-FO-02



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 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 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.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1474\\_2011.html](http://www.secretariasenado.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:

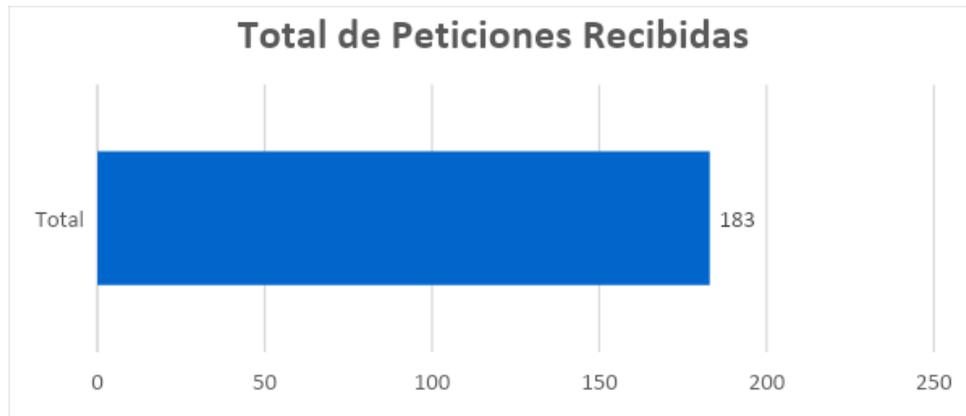
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 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 2023.



Como se aprecia en la gráfica, se recibieron 183 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

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)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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:

Punto de atención	Orientaciones por canal presencial	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal chat	Total orientaciones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	14	32	95	141	<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>32</b>	<b>95</b>	<b>141</b>	

Es importante mencionar que durante el mes de julio el total de interacciones con ciudadanos por el canal chat correspondió a 313, de las cuales se registraron 95 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:

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)



Canal	Peticiones	Porcentaje
E-MAIL	152	83,1%
WEB	14	7,7%
ESCRITO	7	3,8%
BUZON	5	2,7%
PRESENCIAL	5	2,7%
<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>100,0%</b>

De las 183 peticiones recibidas en el mes de julio de 2023, 152 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 83,1% 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 7,7%, escrito con un 3,8 %, buzón con un 2,7%, y presencial con un 2,7% del total.

#### 4. Tipo de peticiones

De las 183 peticiones recibidas en el mes de julio de 2023, 167 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 91,3% 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 Queja con un 2,7% y Reclamo con un 2,2% del total.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	167	91,3%
QUEJA	5	2,7%
RECLAMO	4	2,2%
CONSULTA	3	1,6%
FELICITACION	2	1,1%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	0,5%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	0,5%
<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>100,0%</b>

En cuanto a los reclamos, éstos se relacionan con los subtemas: Implementación de Políticas, Atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia integral, Sistema Distrital del Cuidado y Línea Púrpura, surtiéndose sobre ellos el trámite correspondiente.

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)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 5. Peticiones por Subtemas

En el mes analizado se solucionaron 256 peticiones frente a las cuales el subtema más representativo fue el de Implementación de Políticas con 96 peticiones, que corresponden al 38% del total mencionado. El subtema que le sigue, con un 25% de participación, es el de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral, en tercer lugar, está el subtema Sistema Distrital del Cuidado el cual representa el 11% y finalmente el de Información general de la entidad y puntos de atención con un 6%.

Subtema	Total	Porcentaje
IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS	96	38%
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	64	25%
SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO	29	11%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION	16	6%
Total 4 Subtemas	205	80%
Otros Subtemas	51	20%
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

En otros subtemas, con el 20% del total, se agrupan información estadística de la entidad, asuntos jurídicos y legales, contratación, administración del talento humano, falsedad material en documento público dentro de un proceso con el distrito, traslado a entidades distritales, traslado a entidades nacionales y/o territoriales, y otros asuntos misionales como lo son atención en violencias y Casas Refugio, enfoque diferencial, cursos de formación integral y Línea Púrpura.

## 6. Traslados por Competencia

Durante el mes de julio de 2023, se realizaron 76 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

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)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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	13	17,1%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	13	17,1%
SECRETARIA DEL HABITAT	8	10,5%
SECRETARIA DE GOBIERNO	6	7,9%
SECRETARIA DE PLANEACION	4	5,3%
SECRETARIA DE SALUD	4	5,3%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	4	5,3%
IDRD	3	3,9%
SECRETARIA DE EDUCACION	3	3,9%
POLICIA METROPOLITANA	3	3,9%
IDPAC	2	2,6%
IDPYBA	2	2,6%
SECRETARIA DE CULTURA	2	2,6%
TRANSMILENIO	1	1,3%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	1,3%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	1,3%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	1,3%
SECRETARIA GENERAL	1	1,3%
CAPITAL SALUD EPS	1	1,3%
SUBRED CENTRO ORIENTE	1	1,3%
IDIPRON	1	1,3%
FONCEP	1	1,3%
<b>Total general</b>	<b>76</b>	<b>100,0%</b>

## 7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
Julio	129
Mes anterior	127
<b>Total</b>	<b>256</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)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Durante el mes de julio de 2023, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley, a 256 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, 129 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 127 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 2023, fue de 9,6 días.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Derecho de Petición de Interés General	15	11,5
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,5
Reclamo	15	11,8
Solicitud de Acceso a la Información	10	6,5
Consulta	30	11,5
Queja	15	11,2
Felicitación	15	9,5
Solicitud de Copia	10	3,0
Sugerencia	15	11,0
Denuncia por actos de corrupción	15	8,0
<b>Promedio Total</b>		<b>9,6</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

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)



ALCALDÍA MAYOR  
 DE BOGOTÁ D.C.

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	40	37	77	30,1%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	18	15	33	12,9%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	8	22	30	11,7%
SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	16	7	23	9,0%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	6	16	22	8,6%
ATENCION A LA CIUDADANIA	19	3	22	8,6%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	7	10	17	6,6%
DESPACHO	3	5	8	3,1%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	4	5	2,0%
DIRECCION DE CONTRATACION	3	2	5	2,0%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	4	1	5	2,0%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	2	1	3	1,2%
COMUNICACION ESTRATEGICA		2	2	0,8%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	1	1	2	0,8%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1		1	0,4%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1	1	0,4%
<b>Total general</b>	<b>129</b>	<b>127</b>	<b>256</b>	<b>100,0%</b>

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de julio de 2023 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 77 requerimientos, los cuales representan el 30,1% 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 33 requerimientos (12,9%) y la Dirección del Sistema de Cuidado con 30 requerimientos (11,7%) 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

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)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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>2917312023</b>	2-2023-0114 46	COMUNICACION ESTRATEGICA	1-2023-01044 5	Cumple
<b>2892262023</b>	2-2023-0111 28	DIRECCION DE CONTRATACION	1-2023-00940 6	Cumple
<b>2844542023</b>	2-2023-0110 89	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-01003 8	Cumple
<b>2988692023</b>	2-2023-0116 15	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-01095 1	Cumple
<b>3028402023</b>	2-2023-0121 40	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-01115 6	Cumple
<b>2838232023</b>	2-2023-0116 63	DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	1-2023-00982 9	Cumple
<b>2918542023</b>	2-2023-0113 46	DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	1-2023-01031 2	Cumple
<b>3033822023</b>	2-2023-0125 23	DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	1-2023-01087 6	Cumple
<b>2782332023</b>	2-2023-0108 59	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-00953 1	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)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de julio 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. De otra parte, se dio respuesta por parte de la dependencia de Control Disciplinario Interno a la petición pendiente del mes anterior asociada al SDQS 2731892023 acusando el recibido e informando que se realizará el análisis correspondiente.

## 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 julio 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
1	1	0	6,5	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)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 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 9,6 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 183 peticiones frente a 240 del mes anterior. Igualmente, disminuyó el número de orientaciones verbales registradas a través de los canales presenciales, chat y telefónicos, al pasar de 206 en el mes anterior (junio) a 141 para el presente mes.
- El canal más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico, con una participación del 83,1%. Por el Sistema Bogotá te escucha (Web) se registró el 7,7% 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)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**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:

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.