



# Informe de Gestión de PQRS Agosto 2023

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., septiembre  
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 .....	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 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

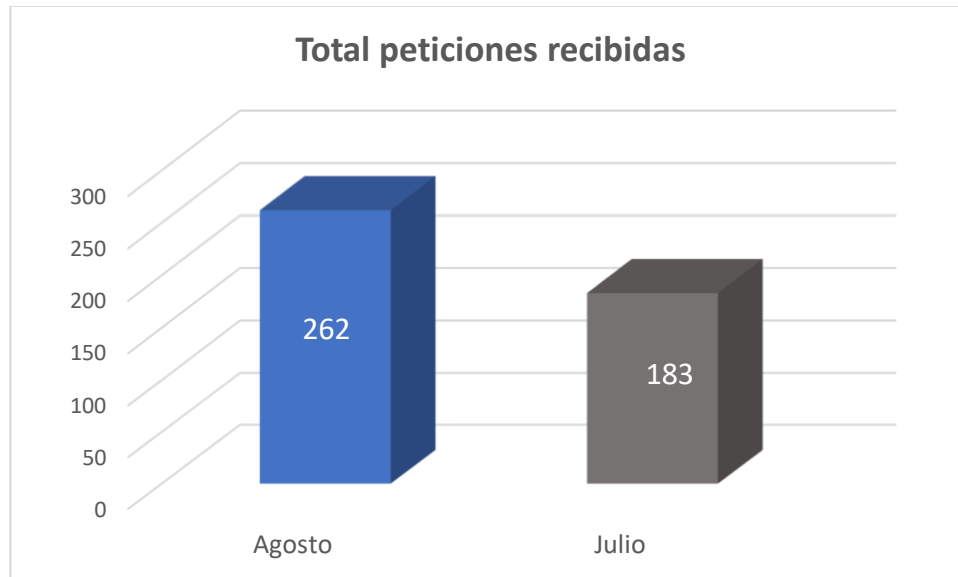
(Aire) Piso 9 PBX:

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 presenta la cantidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que recibió la Entidad durante el mes de análisis y se compara con el mes anterior.



Como se aprecia en la gráfica, se recibieron 262 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. Respecto del mes de julio, se evidencia un incremento del 43.17% (80 requerimientos).

## 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

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)

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:

Punto de atención	Orientaciones por canal presencial	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal chat	Total orientaciones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	15	30	115	160	<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>15</b>	<b>30</b>	<b>115</b>	<b>160</b>	

Es importante mencionar que durante el mes de agosto el total de interacciones con ciudadanos por el canal chat correspondió a 365, de las cuales se registraron 115 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	231	88,2%
WEB	20	7,6%

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)

PRESENCIAL	5	1,9%
ESCRITO	3	1,1%
BUZON	2	0,8%
TELEFONO	1	0,4%
<b>Total</b>	<b>262</b>	<b>100,0%</b>

De las 262 peticiones recibidas en el mes de agosto de 2023, 231 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 el canal web (Sistema Bogotá Te Escucha) con un 7,6%, presencial con un 1,9 %, escrito con un 1,1% buzón con un 0,8%, y telefónico con un 0,4% del total.

#### 4. Tipo de peticiones

De las 262 peticiones recibidas en el mes de agosto de 2023, 243 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 92,7% 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 un 2,7% y Derecho de Petición de Interés General con un 1,9% del total.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	243	92,7%
RECLAMO	7	2,7%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5	1,9%
QUEJA	2	0,8%
FELICITACION	2	0,8%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	0,8%
CONSULTA	1	0,4%
<b>Total</b>	<b>262</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.

#### 5. Peticiones por Subtemas

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 analizado se solucionaron 256 peticiones frente a las cuales el subtema más representativo fue el de Sistema Distrital del Cuidado con 64 peticiones, que corresponden al 25% del total mencionado. El subtema que le sigue, con un 23% de participación, es el de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral, en tercer lugar, está el subtema Implementación de Políticas el cual representa el 18% y finalmente el de Atención en violencias y Casas Refugio con un 9%.

Subtema	Total	Porcentaje
SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO	64	25%
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	58	23%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	46	18%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	22	9%
Total 4 Subtemas	190	74%
Otros Subtemas	66	26%
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

En otros subtemas, con el 26% del total, se agrupan información general de la entidad y puntos de atención, información estadística de la entidad, contratación, administración del talento humano, traslado a entidades distritales, traslado a entidades nacionales y/o territoriales, y otros asuntos misionales como lo son, enfoque diferencial, cursos de formación integral y Línea Púrpura.

## 6. Traslados por Competencia

Durante el mes de agosto de 2023, se realizaron 91 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	24	26,4%
SECRETARIA DE EDUCACION	13	14,3%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	10	11,0%
SECRETARIA DE GOBIERNO	7	7,7%

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 DEL HABITAT	7	7,7%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	5	5,5%
SECRETARIA DE SALUD	5	5,5%
IDRD	4	4,4%
TRANSMILENIO	2	2,2%
SECRETARIA GENERAL	2	2,2%
PERSONERIA DE BOGOTA	2	2,2%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	2,2%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	2,2%
CODENSA	1	1,1%
IPES	1	1,1%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	1,1%
CAPITAL SALUD EPS	1	1,1%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	1,1%
IDIPRON	1	1,1%
<b>Total general</b>	<b>91</b>	<b>100,0%</b>

## 7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
Agosto	176
Mes anterior	80
<b>Total</b>	<b>256</b>

Durante el mes de agosto 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, 176 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 80 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 2023, fue de 8,9 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
Derecho de Petición de Interés General	15	10,0
Derecho de Petición de Interés Particular	15	8,8
Reclamo	15	10,8
Solicitud de Acceso a la Información	10	5,8
Queja	15	8,7
Felicitación	15	11,3
<b>Promedio Total</b>		<b>8,9</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	24	62	24,2%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	46	13	59	23,0%
ATENCION A LA CIUDADANIA	30	7	37	14,5%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	19	12	31	12,1%
SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	14	5	19	7,4%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	9	5	14	5,5%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	4	5	9	3,5%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	4	2	6	2,3%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	2	5	2,0%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	2	2	4	1,6%
DESPACHO	3		3	1,2%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	2	0,8%
DIRECCION DE CONTRATACION	1	1	2	0,8%

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)

DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLÍTICA	1	1	2	0,8%
COMUNICACION ESTRATEGICA	1		1	0,4%
<b>Total general</b>	<b>176</b>	<b>80</b>	<b>256</b>	<b>100,0%</b>

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de agosto de 2023 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 62 requerimientos, los cuales representan el 24,2% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por la Dirección del Sistema de Cuidado con un total de 59 requerimientos (23,0%) y la de Atención a la Ciudadanía con 37 requerimientos (14,5%) 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>3462912023</b>	2-2023-015400	COMUNICACION ESTRATEGICA	1-2023-013286	Cumple
<b>3168212023</b>	2-2023-013224	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-011775	Cumple
<b>3337962023</b>	2-2023-013921	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1-2023-012971	Cumple
<b>3465192023</b>	2-2023-015375	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA	1-2023-013766	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>3314572023</b>	2-2023-013933	DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	1-2023-011935	Cumple
<b>3204352023</b>	2-2023-013472	DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	1-2023-011614	Cumple
<b>3494622023</b>	2-2023-015535	DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	1-2023-013506	Cumple
<b>3169822023</b>	2-2023-013244	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-011669	Cumple
<b>3260282023</b>	2-2023-013643	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-011820	Cumple
<b>3327092023</b>	2-2023-013919	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-012825	Cumple
<b>3398012023</b>	2-2023-014951	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-013168	Cumple
<b>3464152023</b>	2-2023-015405	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-013683	Cumple
<b>3511542023</b>	2-2023-015607	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1-2023-013424	Cumple

## 11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de agosto 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 agosto de 2023 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
2	2	0	5,8	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 8,9 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 262 peticiones frente a 183 del mes anterior. Igualmente, aumentó el número de orientaciones verbales registradas a través de los canales presenciales, chat y telefónicos, al pasar de 141 en el mes anterior (julio) a 160 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 7,6% 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**

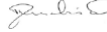
- Continuar con los controles, desde el proceso de Atención a la Ciudadanía, sobre los términos de las peticiones, generando alertas a las dependencias que en el mes presenten un número importante de peticiones pendientes de trámite.
- Revisar los temas más recurrentes en las dependencias, con el fin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