



# Informe de Gestión de PQRS

## Noviembre 2023

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., diciembre  
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 .....	11
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 noviembre 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

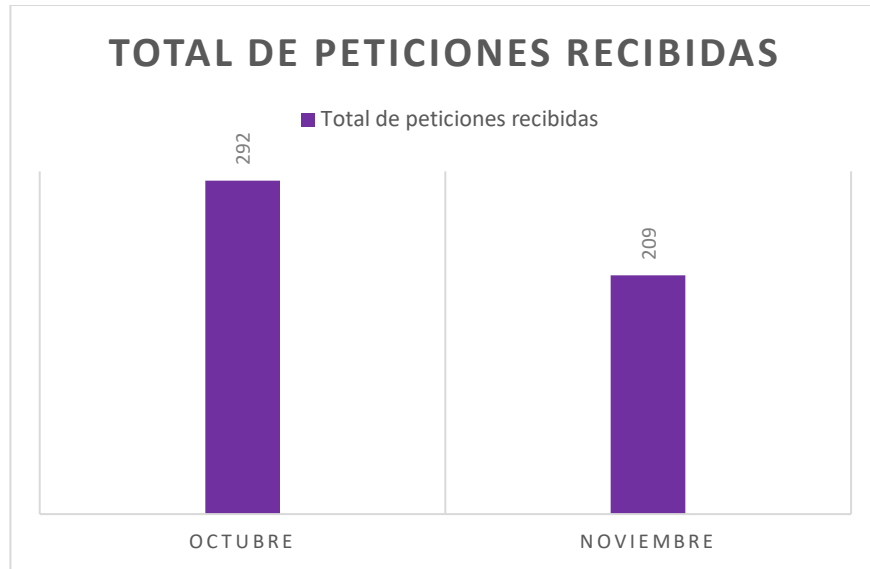
(Aire) Piso 9 PBX:

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)

## 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 209 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 octubre, se evidencia una disminución del 28.42% (83 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 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 noviembre:

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	15	17	42	74	<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>17</b>	<b>42</b>	<b>74</b>	

Es importante mencionar que durante el mes de noviembre el total de interacciones con ciudadanos por el canal chat correspondió a 310, de las cuales se registraron 42 orientaciones en el Sistema de Información Misional- Simisional, de la entidad, que correspondían a temas relacionados con su misionalidad. El resto de las interacciones correspondió a 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	179	85,6%
BUZON	14	6,7%
WEB	13	6,2%
PRESENCIAL	2	1,0%
TELEFONO	1	0,5%
<b>Total</b>	<b>209</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 209 peticiones recibidas en el mes de noviembre de 2023, 179 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 85,6% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal buzón con un 6,7%, web (Sistema Bogotá Te Escucha) con un 6,2%, presencial con un 1,0% y teléfono con un 0,5% del total.

#### 4. Tipo de peticiones

De las 209 peticiones recibidas en el mes de noviembre de 2023, 190 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 90,9% 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 Consulta con un 2,4%, Felicitación y Reclamo con un 1,9%, Queja con un 1,4%, Derecho de Petición de Interés General con un 1,0% y finalmente, Solicitud de Acceso a la Información con un 0,5% del total.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	190	90,9%
CONSULTA	5	2,4%
FELICITACION	4	1,9%
RECLAMO	4	1,9%
QUEJA	3	1,4%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	1,0%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	0,5%
<b>Total general</b>	<b>209</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 y Sistema Distrital del Cuidado surtiéndose sobre ellos el trámite correspondiente.

#### 5. Peticiones por Subtemas

En el mes analizado se solucionaron 241 peticiones frente a las cuales el subtema más representativo fue el de Implementación de Políticas con 75 peticiones, que corresponden al 31% 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

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 19% y finalmente el de Cursos de Formación Integral con un 10%.

Subtema	Total	Porcentaje
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	75	31%
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	53	22%
SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO	45	19%
CURSOS DE FORMACION INTEGRAL	25	10%
<b>Total 4 Subtemas</b>	<b>198</b>	<b>82%</b>
<b>Otros Subtemas</b>	<b>43</b>	<b>18%</b>
<b>Total</b>	<b>241</b>	<b>100%</b>

En otros subtemas, con el 18% del total, se agrupan información general de la entidad y puntos de atención, el incumplimiento de los deberes, el abuso de los derechos y la extralimitación de las funciones, contratación, administración del talento humano, traslado a entidades nacionales y/o territoriales, y otros asuntos misionales como lo son, atención en violencias y casas refugio, atención integral-actividades sexuales pagas, enfoque diferencial, y Línea Púrpura.

## 6. Traslados por Competencia

Durante el mes de noviembre de 2023, se realizaron 78 traslados por no competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer. Se identificó en algunas peticiones que, a pesar de tener una mujer involucrada, esta requería un servicio ajeno a la misionalidad de la entidad. Además, en aquellos casos en los cuales se evidencia que la competencia es de otra entidad a nivel distrital y se verifica que ya ha sido asignada por competencia en el Sistema Bogotá Te Escucha, se procede a dar cierre al radicado informando que a la entidad competente ya le fue asignada la petición.

Entidad	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	20	25,6%
SECRETARIA DE GOBIERNO	9	11,5%
SECRETARIA DE EDUCACION	9	11,5%
SECRETARIA DE SALUD	8	10,3%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	6	7,7%
SECRETARIA GENERAL	6	7,7%
SECRETARIA DEL HABITAT	6	7,7%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	3	3,8%

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)

JBB - JARDIN BOTANICO	3	3,8%
PERSONERIA DE BOGOTA	2	2,6%
IDPAC	1	1,3%
SERVICIO CIVIL	1	1,3%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	1,3%
IDIPRON	1	1,3%
IPES	1	1,3%
IDRD	1	1,3%
<b>Total general</b>	<b>78</b>	<b>100,0%</b>

## 7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
Noviembre	119
Mes anterior	122
<b>Total</b>	<b>241</b>

Durante el mes de noviembre de 2023, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley, a 241 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, 119 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 122 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 noviembre de 2023, fue de 10,1 días.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Derecho de Petición de Interés General	15	13,0
Derecho de Petición de Interés Particular	15	10,0
Reclamo	15	10,9
Solicitud de Acceso a la Información	10	7,0

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)



Consulta	30	13,5
Queja	15	8,6
Felicitación	10	10,5
<b>Promedio Total</b>		<b>10,1</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	36	25	61	25,3%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	20	29	49	20,3%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	15	19	34	14,1%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	6	19	25	10,4%
ATENCION A LA CIUDADANIA	13	2	15	6,2%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	8	7	15	6,2%
SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	4	8	12	5,0%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	6	2	8	3,3%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	4	4	8	3,3%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	2	2	4	1,7%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	2	3	1,2%
DIRECCION DE CONTRATACION	1	1	2	0,8%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	2	0,8%
DESPACHO	1		1	0,4%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		1	1	0,4%
COMUNICACION ESTRATEGICA	1		1	0,4%
<b>Total general</b>	<b>119</b>	<b>122</b>	<b>241</b>	<b>100,0%</b>

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de noviembre de 2023 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total 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)

61 requerimientos, los cuales representan el 25,3% 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 49 requerimientos (20,3%) y la Dirección de eliminación de las violencias contra las mujeres y acceso a la justicia con 34 requerimientos (14,1%) 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
COMUNICACION ESTRATEGICA	5031892023	2-2023-022789	1-2023-021072	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	4695802023	2-2023-020883	1-2023-019288	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	4701742023	2-2023-020989	1-2023-019660	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	4633482023	2-2023-020770	1-2023-018792	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	4771332023	2-2023-021222	1-2023-019879	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	4918002023	2-2023-022516	1-2023-020155	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	5087372023	2-2023-023013	1-2023-020607	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)

DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	4699822023	2-2023-020967	1-2023-019766	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	4726382023	2-2023-021055	1-2023-019864	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	4807672023	2-2023-021080	1-2023-018560	Cumple
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	4616332023	2-2023-020771	1-2023-018918	Cumple
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	5061562023	2-2023- 022855	1-2023-021159	Cumple

## 11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de noviembre 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 noviembre 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	7,0	0

## Conclusiones

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)

- 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 10,1 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 209 peticiones frente a 292 del mes anterior. Así mismo, disminuyó el número de orientaciones verbales registradas a través de los canales presenciales, chat y telefónicos, al pasar de 85 en el mes anterior (octubre) a 74 para el presente mes.
- El canal más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico, con una participación del 85,6%. Por el Sistema Bogotá te escucha (Web) se registró el 6,2% de las peticiones, con lo cual se evidencia la preferencia de la ciudadanía por el primero de los canales mencionados.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

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

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

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



**Recomendaciones**

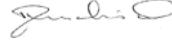
- Continuar con los controles, desde el proceso de Atención a la Ciudadanía, sobre los términos de las peticiones, generando alertas a las dependencias que en el mes presenten un número importante de peticiones pendientes de trámite.
- Revisar los temas más recurrentes en las dependencias, con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- Generar capacitaciones y mesas de trabajo para el uso adecuado de los aplicativos, el correcto tratamiento para la gestión y trámite de respuesta a las PQRS y para el uso de lenguaje claro en la atención.


Atentamente,



**LAURA MARCELA TAMI LEAL**  
Subsecretaria de Gestión Corporativa

Elaboró: 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)