



Alcance Informe de Gestión de PQRS Segundo Trimestre 2024

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., agosto
2024

Alcance Orientaciones Verbales

Por medio de este documento se da alcance al *Informe de Gestión de PQRS correspondiente al segundo trimestre de 2024*, puntualmente en los datos relacionados con las orientaciones verbales. A continuación, se presentan los datos verificados.

Tal como lo establece en 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 segundo trimestre del 2024:

Orientaciones verbales por canal de atención				
Mes	Presencial	Telefónico	Chat	Total mes
Abril	48	99	326	473
Mayo	31	72	322	425
Junio	33	72	233	338
Total Trimestre	1.236			

Para el trimestre de análisis, se presentaron 1.236 orientaciones en primer nivel de atención, por los canales dispuestos por la entidad, en sede central. Se destaca la preferencia del chat por parte de la ciudadanía, con un porcentaje 71,2 % del sobre el total de orientaciones, para acceder a la información de los servicios y estrategias de la Secretaría.

A continuación, se presentan los datos de orientaciones de carácter misional:

Orientaciones verbales de carácter misional					
Mes	Canal presencial	Canal telefónico	Canal chat	Total Mes	Temas más reiterados

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

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

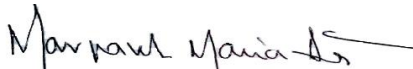
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

Abril	44	78	277	399	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicossocial. • Información sobre cursos de certificación para madres cuidadoras e información de SIDICU, para aplicar a Subsidio de vivienda de Secretaría Distrital del Hábitat. • Información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento (ofertas de empleo disponibles).
Mayo	28	59	261	368	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicossocial. • Información sobre cursos de certificación para madres cuidadoras e información de SIDICU, para aplicar a Subsidio de vivienda de Secretaría Distrital del Hábitat. • Información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento (ofertas de empleo disponibles).
Junio	28	55	180	263	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicossocial. • Información sobre cursos de certificación para madres cuidadoras e información de SIDICU, para aplicar a Subsidio de vivienda de Secretaría Distrital del Hábitat. • Información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento (ofertas de empleo disponibles).
Total Trimestre	1.030				

De acuerdo con la información presentada, se brindaron 1.030 orientaciones en temas misionales, que representa el 83,3% del total de las orientaciones, relacionadas especialmente con los servicios de orientación socio jurídica y psicossocial, Sistema Distrital de Cuidado y estrategias de empleabilidad y emprendimiento.

Los aspectos no clasificados en esta categoría misional correspondieron a solicitudes de información de carácter general, información estadística, temas de no competencia de la entidad, entre otros.

Cordialmente,

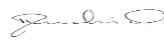


MARGARITA MARIA RUA ATEHORTUA

Subsecretaria de Gestión Corporativa

Secretaría Distrital de la Mujer

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

Revisó: Luz Amparo Macías Quintana- 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

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co