



Informe de Gestión de PQRS

Mayo 2025

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Servicio a la Ciudadanía

Bogotá D.C., junio 2025

Tabla de contenido

1.	Peticiones Recibidas.....	4
2.	Orientaciones Verbales	4
3.	Canales de Atención para PQRS.....	6
4.	Tipo de peticiones	7
5.	Peticiones Cerradas del Periodo	7
6.	Peticiones solucionadas por subtemas	8
7.	Traslados por Competencia.....	8
8.	Tiempo Promedio de Respuesta.....	9
9.	Requerimientos por Dependencia	10
10.	Respuestas de Fondo	11
11.	Denuncias por Actos de Corrupción	12
12.	Solicitudes de Acceso a la Información Pública	12
13.	Participación por localidad.....	12
14.	Participación por estrato.....	13
15.	Participación por tipo y calidad de requirente.....	14
	Conclusiones	15
	Recomendaciones.....	16

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

Introducción

El presente informe tiene como finalidad dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011¹, 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 2015², 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 2013³ 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*”.

De igual manera, las disposiciones de la Resolución 1519 De 2020, “*Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos*” y del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

A continuación, 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, por tipología, canales y demás datos estadísticos, gestionados durante el mes de mayo de 2025, los cuales se reciben, clasifican y se asignan a las dependencias correspondientes, para que sean atendidos de conformidad con los términos de ley y de esta manera brindar una atención con los criterios de calidad establecidos por las políticas de servicio a la ciudadanía.

¹ Ley 1474 de 2011: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html

² Decreto Nacional 103 de 2015:
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60556>

³ 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:

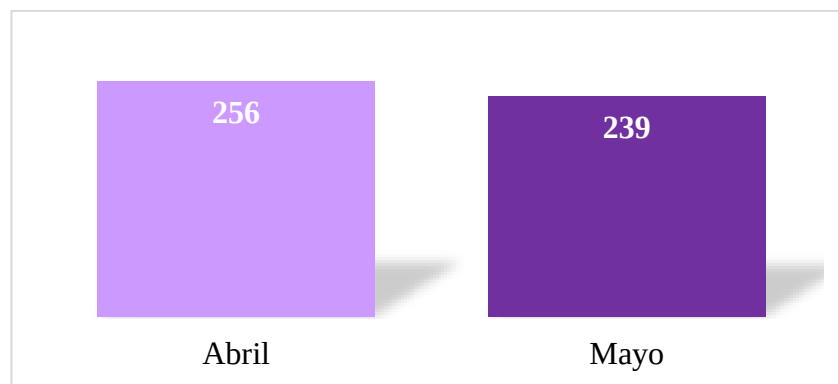
3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

Esta información sirve como herramienta de gerencia y de control, permitiendo conocer las inquietudes de la ciudadanía con respecto a 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.

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 239 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 anterior (abril 2025), se evidencia una disminución del 6,6% (17 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 mayo:

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

Total	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial
	187	83	23
	293		

Para el mes de análisis, se presentaron **293** 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, para acceder a la información de los servicios y estrategias de la Secretaría.

Frente a este total de orientaciones, se identifica que el 82,9% (243 orientaciones) fueron de carácter misional:

Misionales	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial
	155	71	17
	243		

Las temáticas asociadas a estas orientaciones giraron principalmente alrededor de:

- Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial.
- Información sobre cursos de certificación para madres cuidadoras e información de las Manzanas de Cuidado.
- Información sobre estrategia de Autonomía Económica.

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

Es cuanto a las orientaciones a través del canal tecnológico Chatbot, el cual se habilita fuera de los horarios de atención, se obtuvo un total de **344** conversaciones:

Conversaciones por canal Chatbot
344

Los aspectos más consultados a través de esta herramienta fueron:

- ¿Cómo acceder a citas para orientación jurídica o psicosocial?
- ¿Cómo aplicar a las ofertas de empleo?
- Acogida y protección temporal a mujeres víctimas de violencias en Casas Refugio

3. Canales de Atención para PQRS

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	193	80,8%
WEB	24	10,0%
BUZON	14	5,9%
ESCRITO	5	2,1%
PRESENCIAL	2	0,8%
TELEFONO	1	0,4%
Total general	239	100,0%

De las 239 peticiones recibidas en el mes de mayo de 2025, 193 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 80,8% 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 10%, buzón con un 5,9%, escrito con un 2,1%, presencial un 0,8%, y finalmente telefónico con un 0,4%.

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

4. Tipo de peticiones

De las 239 peticiones recibidas a través de la plataforma Bogotá Te Escucha en el mes de mayo de 2025, 206 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 86,1% 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 4,6%, Derecho de Petición de Interés General con un 3,3%, Felicitación con un 2,5%, Reclamo con un 1,3%, Solicitud de Acceso a la Información y Solicitud de Copia con un 0,8%, y finalmente, Denuncia por actos de corrupción con un 0,4% frente al total.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	206	86,1%
QUEJA	11	4,6%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	8	3,3%
FELICITACION	6	2,5%
RECLAMO	3	1,3%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	0,8%
SOLICITUD DE COPIA	2	0,8%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	0,4%
Total general	239	100%

5. Peticiones Cerradas del Periodo

Durante el mes de mayo de 2025, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley a 263 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 143 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 120 fueron requerimientos pendientes del periodo anterior.

Periodo	Peticiones cerradas
Mayo	143
Mes anterior	120
Total	263

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

6. Peticiones solucionadas por subtemas

En las 263 peticiones cerradas, los subtemas más representativos fueron: de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 106 peticiones correspondientes al 40%, Implementación de Políticas con 54 (21%) y finalmente, ocupando el tercer lugar, el subtema de Atención en violencias y Casas Refugio con un 17% frente al total.

Subtema	Total	Porcentaje
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	106	40%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	54	21%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	44	17%
Total 3 Subtemas	204	78%
Otros Subtemas	59	22%
Total	263	100%

En otros subtemas, con el 22% del total, se agrupa información general de la entidad y puntos de atención, administración del Talento Humano, asuntos jurídicos y legales, veedurías ciudadanas, Contratación, Traslado a entidades distritales, Traslado a entidades nacionales y/o territoriales, y otros asuntos misionales como lo son datos estadísticos poblacional diversidad territorialidad y derechos, atención integral - actividades sexuales pagadas, Sistema Distrital de Cuidado, Enfoque Diferencial y Línea Púrpura.

7. Traslados por Competencia

Durante el mes de mayo de 2025, se realizaron 38 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 DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	16	42,1%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	6	15,8%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	3	7,9%

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

SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	3	7,9%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	2	5,3%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDR	2	5,3%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	1	2,6%
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	1	2,6%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	1	2,6%
SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL	1	2,6%
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	1	2,6%
PERSONERIA DE BOGOTA D.C.	1	2,6%
Total general	38	100,0%

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 mayo de 2025, fue de 10,1 días.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Derecho de Petición de Interés General	15	11,3
Derecho de Petición de Interés Particular	15	10,0
Reclamo	15	10,6
Solicitud de acceso a la información	10	7,0
Queja	15	10,1
Felicitación	15	11,7
Consulta	30	22,0
Promedio Total		10,1

De acuerdo con 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 términos legales establecidos.

Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través de Servicio 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.

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

9. Requerimientos por Dependencia

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	Porcentaje
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	57	47	104	39,5%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	30	28	58	22,1%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	8	13	21	8,0%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	11	6	17	6,5%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	7	7	14	5,3%
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	10	2	12	4,6%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	8	3	11	4,2%
ATENCION A LA CIUDADANIA	5	1	6	2,3%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	2	2	4	1,5%
OFICINA ASESORA JURIDICA		3	3	1,1%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	1	2	3	1,1%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	1	3	1,1%
DIRECCION DE CONTRATACION		3	3	1,1%
COMUNICACION ESTRATEGICA	1	1	2	0,8%
SUBSECRETARIA DE GESTION CORPORATIVA	1		1	0,4%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		1	1	0,4%
Total general	143	120	263	100%

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de mayo de 2025 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 104 requerimientos, los cuales representan el 39,5% 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 58 requerimientos (22,1%) y la Dirección del Sistema de Cuidado con un total de 21 requerimientos (8,0%) del total.

Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio de Servicio 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

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

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:

Dependencia Responsable	Radicado SDQS	Radicado de salida	Respuesta de Fondo
OFICINA ASESORA JURIDICA	1334222025	1-2025-007090	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	1703282025	1-2025-007126	Cumple
OFICINA ASESORA JURIDICA	1727332025	1-2025-007372	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1795282025	1-2025-006654	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1831072025	1-2025-006743	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1833882025	1-2025-006653	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1847182025	1-2025-006656	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1847382025	1-2025-006703	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1860592025	1-2025-006818	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1860852025	1-2025-006818	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1866902025	1-2025-007219	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1876572025	1-2025-006655	Cumple
DIRECCION DE CONTRATACION	1891942025	1-2025-006673	Cumple

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

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de mayo de 2025 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, correspondiente al SDQS 2405992025. Durante el periodo analizado, esta petición se encontraba en proceso de gestión por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario de la entidad.

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 mayo de 2025 la Secretaría Distrital de la Mujer no recibió 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	3	0	7,0	0

13. Participación por localidad

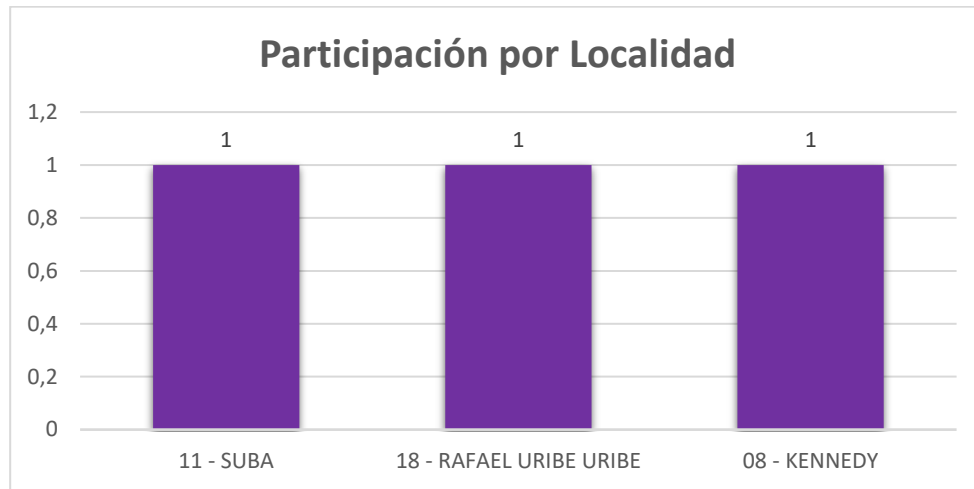
En seguida, se presenta la desagregación por localidad, de las peticiones recibidas en el mes de mayo de 2025, aclarando que solo tres (3) peticionarias (os) suministraron esta información, perteneciendo a las localidades de Suba, Rafael Uribe Uribe y Kennedy respectivamente.

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



14. Participación por estrato

De las peticiones recibidas, 44 peticionarias(os) brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo el estrato socioeconómico 3 (tres) el de mayor participación con 19 peticiones.



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

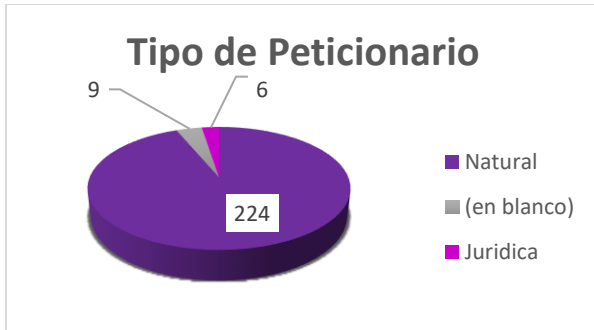
Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

15. Participación por tipo y calidad de requirente

Por último, se identifica que, del total de peticiones recibidas en el mes de mayo, en 224 peticiones las(os) solicitantes se identificaron como personas naturales, en seis (6) como jurídicas y en nueve (9) peticiones el tipo de requirente está en blanco. Así mismo el 96,2% corresponden a ciudadanas(os) identificadas(os), y el 3,8% corresponde a registros anónimos.



Nombre Peticionario	Número	Porcentaje %
Anónimo	9	3,8%
Identificado	230	96,2%
Total General	239	100%

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

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.
- Se destaca la atención en primer nivel por los canales dispuestos en sede central, para tal propósito, al presentarse 293 orientaciones que permitieron resolver las solicitudes de la ciudadanía de manera ágil y oportuna. El canal chat fue el más utilizado con un total de 187 orientaciones brindadas. Adicionalmente se resalta la orientación brindada por la herramienta Chatbot, la cual obtuvo para el mes de análisis un total de 344 conversaciones.
- 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 se presentó una leve disminución en el número de peticiones registradas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer al presentarse 239 peticiones frente a 256 del mes anterior.
- El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer PQRS es el correo electrónico, con una participación del 80,8%. Por el Sistema Bogotá te escucha (Web) se registró el 10% 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

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

Recomendaciones

- Seguir con los controles, desde Servicio 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.
- Continuar con las capacitaciones, talleres y mesas de trabajo para el fortalecimiento de las competencias de las personas encargadas de la atención y gestión de las peticiones, para el uso adecuado de los aplicativos, el correcto tratamiento en la gestión y trámite de respuesta de las PQRS y la utilización de los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad).

Atentamente,



CAROLINA POMBO RIVERA

Subsecretaria de Gestión Corporativa

Secretaría Distrital de la Mujer

Elaboró: María 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