



Informe de Gestión de PQRS

Julio 2025

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Servicio a la Ciudadanía

Bogotá D.C., agosto 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.....	13
	Conclusiones	14
	Recomendaciones.....	15

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 julio 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.secretariassenado.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:

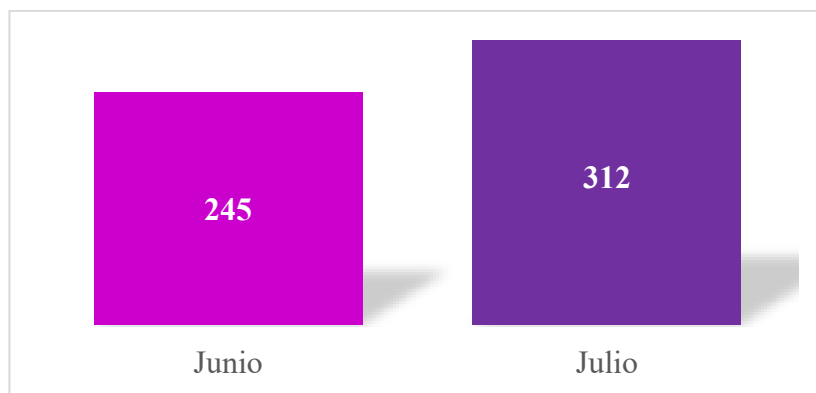
3169001 www.sdmujer.gov.co

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 312 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 (junio 2025), se evidencia un aumento del 27,3% (67 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 julio:

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
	148	80	31
	259		

Para el mes de análisis, se presentaron **259** 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 83,4% (216 orientaciones) fueron de carácter misional:

Misionales	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial
	121	65	30
	216		

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 **377** conversaciones:

Conversaciones por canal Chatbot
377

Los aspectos más consultados a través de esta herramienta fueron:

- ¿Cómo acceder a citas para orientación jurídica o psicosocial?
- ¿Dónde encuentro los cursos y capacitaciones que ofrece la Secretaría?
- ¿Cómo aplicar a las ofertas de empleo?

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	251	80,4%
WEB	30	9,6%
BUZON	20	6,4%
ESCRITO	6	1,9%
TELEFONO	2	0,6%
PRESENCIAL	2	0,6%
REDES SOCIALES	1	0,3%
Total general	312	100,0%

De las 312 peticiones recibidas en el mes de julio de 2025, 251 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 80,4% 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 9,6%, buzón con un 6,4%, escrito con un 1,9%, telefónico y presencial un 0,6% respectivamente, y finalmente redes sociales con un 0,3% frente al total.

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 312 peticiones recibidas a través de la plataforma Bogotá Te Escucha en el mes de julio de 2025, 272 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 87,2% 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 4,5%, Derecho de Petición de Interés General con un 3,2%, Felicitación con un 1,9%, Sugerencia y Reclamo con un 1,3%, y finalmente con un Denuncia por Actos de Corrupción y Solicitud de Copia con un 0,3% frente al total.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	272	87,2%
QUEJA	14	4,5%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10	3,2%
FELICITACION	6	1,9%
SUGERENCIA	4	1,3%
RECLAMO	4	1,3%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	0,3%
SOLICITUD DE COPIA	1	0,3%
Total general	312	100%

5. Peticiones Cerradas del Periodo

Durante el mes de julio de 2025, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley a 279 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 173 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 106 fueron requerimientos pendientes del periodo anterior.

Periodo	Peticiones cerradas
Julio	173
Mes anterior	106
Total	279

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 279 peticiones cerradas, los subtemas más representativos fueron: de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 128 peticiones correspondientes al 46%, Implementación de Políticas con 45 (16%) y finalmente, ocupando el tercer lugar, el subtema de Atención en violencias y Casas Refugio con un 10% frente al total.

Subtema	Total	Porcentaje
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	128	46%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	45	16%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	29	10%
Total 3 Subtemas	202	72%
Otros Subtemas	77	28%
Total	279	100%

En otros subtemas, con el 28% del total, se agrupa información general de la entidad y puntos de atención, administración del Talento Humano, asuntos jurídicos y legales, Contratación, Traslado a entidades distritales, y otros asuntos misionales como lo son Sistema Distrital de Cuidado, Enfoque Diferencial y Línea Púrpura.

7. Traslados por Competencia

Durante el mes de julio de 2025, se realizaron 48 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	10	20,8%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	6	12,5%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	5	10,4%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	3	6,3%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	3	6,3%
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	3	6,3%
POLICIA METROPOLITANA	2	4,2%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	2	4,2%

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

INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCION DE LA NINEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	1	2,1%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	1	2,1%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS	1	2,1%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	1	2,1%
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACION SUPERIOR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGIA - ATENEA	1	2,1%
VEEDURIA DISTRITAL	1	2,1%
PERSONERIA DE BOGOTA D.C.	1	2,1%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	1	2,1%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	1	2,1%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1	2,1%
SECRETARIA GENERAL	1	2,1%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC	1	2,1%
EMPRESA METRO DE BOGOTA S.A.	1	2,1%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	1	2,1%
Total general	48	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 julio de 2025, fue de 9,6 días.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Derecho de Petición de Interés General	15	9,4
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,6
Reclamo	15	11,6
Solicitud de acceso a la información	10	4,0
Queja	15	10,0
Felicitación	15	11,0
Sugerencia	15	11,0
Promedio Total		9,6

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.

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 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.

9. Requerimientos por Dependencia

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	Porcentaje
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	81	35	116	41,6%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	30	25	55	19,7%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	13	9	22	7,9%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	12	8	20	7,2%
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	4	10	14	5,0%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	10	2	12	4,3%
ATENCION A LA CIUDADANIA	8	3	11	3,9%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	4	5	9	3,2%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	4	2	6	2,2%
DIRECCION DE CONTRATACION	4	1	5	1,8%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	1	3	4	1,4%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1	2	0,7%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		1	1	0,4%
OFICINA ASESORA JURIDICA		1	1	0,4%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1		1	0,4%
Total general	173	106	279	100,0%

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de julio de 2025 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 116 requerimientos, los cuales representan el 41,6% 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 55 requerimientos (19,7%) y la Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades con un total de 22 requerimientos (7,9%) 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 entrada	Radicado de salida	Respuesta de Fondo
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	2913282025	2-2025-009875	1-2025-010126	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	2915232025	2-2025-009885	1-2025-010158	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	2915432025	2-2025-009887	1-2025-010139	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	2940312025	2-2025-009952	1-2025-009666	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	2941542025	2-2025-009961	1-2025-010246	Cumple
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	2945462025	2-2025-009978	1-2025-010160	Cumple
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	2945802025	2-2025-009981	1-2025-010094	Cumple
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	2946402025	2-2025-009985	1-2025-010162	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	2952132025	2-2025-010007	1-2025-010308	Cumple
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	2952702025	2-2025-010011	1-2025-010101	Cumple
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	2954062025	2-2025-010014	1-2025-010282	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	2977982025	2-2025-010082	1-2025-009982	Cumple
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	2979122025	2-2025-010090	1-2025-010134	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

DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	2979672025	2-2025-010093	1-2025-010517	Cumple
--	------------	---------------	---------------	--------

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de julio de 2025 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió una petición con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Radicado SDQS	Fecha de inicio de términos	Dependencia	Trámite
3239572025	4/07/2025	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Traslado por competencia a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

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 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
3	2	0	4,0	0

13. Participación por localidad

En el mes de julio de 2025, las peticiones registradas no cuentan con información sobre la localidad de las y los ciudadanos.

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

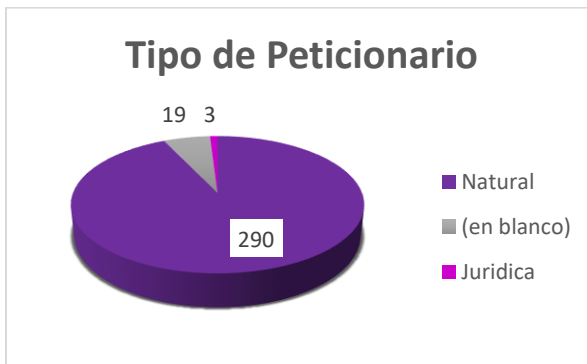
14. Participación por estrato

De las peticiones recibidas, 56 peticionarias(os) brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo el estrato socioeconómico 2 (dos) el de mayor participación con 23 peticiones.



15. Participación por tipo y calidad de requirente

Por último, se identifica que, del total de peticiones recibidas en el mes de julio, en 290 peticiones las(os) solicitantes se identificaron como personas naturales, en tres (3) como jurídicas y en diecinueve (19) peticiones el tipo de requirente está en blanco. Así mismo el 93,9% corresponden a ciudadanas(os) identificadas(os), y el 6,1% corresponde a registros anónimos.



Nombre Peticionario	Número	Porcentaje %
Anónimo	19	6,1%
Identificado	293	93,9%
Total General	312	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 259 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 148 orientaciones brindadas. Adicionalmente se resalta la orientación brindada por la herramienta Chatbot, la cual obtuvo para el mes de análisis un total de 377 conversaciones.
- 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 se presentó un leve aumento en el número de peticiones registradas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer al presentarse 312 peticiones frente a 245 del mes anterior.
- El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer PQRS es el correo electrónico, con una participación del 80,4%. Por el Sistema Bogotá te escucha (Web) se registró el 9,6% 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

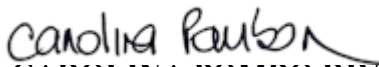
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

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