



Informe de Gestión de PQRS

Agosto 2025

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Servicio a la Ciudadanía

Bogotá D.C., 19 de septiembre de 2025

Tabla de contenido

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

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 Relacionamiento 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 agosto 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

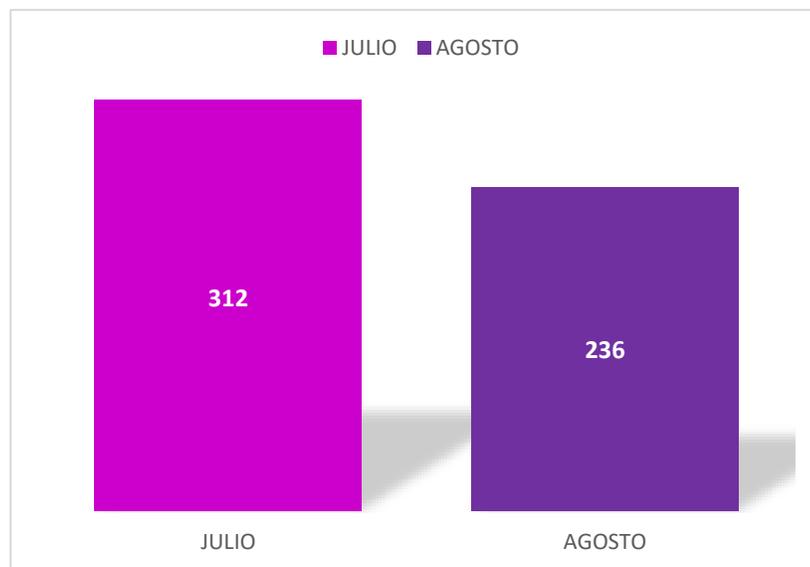
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicioalciudadania@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 236 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 (agosto 2025), se evidencia una disminución del 24,4% (76 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

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

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 agosto:

Total	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial
	132	40	25
	197		

Para el mes de análisis, se presentaron **197** 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 89,3% (176 orientaciones) fueron de carácter misional:

Misionales	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial	Temas más reiterados
	121	31	24	1. Orientación y/o asesoría socio jurídica
	176			2. Orientación psicosocial 3. Formación a Cuidadoras

Las temáticas asociadas a estas orientaciones giraron principalmente alrededor de:

- Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica

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

- Solicitud de Orientación y/o asesoría socio social
- Orientación y/o asesoría socio jurídica, Orientación psicosocial
- Orientación psicosocial, Orientación y/o asesoría socio jurídica
- Formación A Cuidadoras

Respecto de la caracterización de las personas atendidas en este nivel que suministraron los datos, se presenta la siguiente información:

Sexo	Número
Mujer	131
Hombre	3
(en blanco)	
Total general	134

Género	Número
Femenino	129
Masculino	2
NS/NR	1
(en blanco)	
Total general	132

Orientación Sexual	Número
Heterosexual	77
Sin Información	2
Bisexual	1
(en blanco)	
Total general	80

En 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 **345** conversaciones:

Conversaciones por canal Chatbot
345

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?

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

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	197	83,5%
WEB	21	8,9%
BUZON	10	4,2%
ESCRITO	4	1,7%
REDES SOCIALES	3	1,3%
PRESENCIAL	1	0,4%
Total general	236	100,0%

De las 236 peticiones recibidas en el mes de agosto de 2025, 197 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 83,5% 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 8,9%, buzón con un 4,2%, escrito con un 1,7%, redes sociales con un 0,3% y finalmente telefónico y presencial un 0,4% respectivamente frente al total.

De las 236 peticiones recibidas a través de la plataforma Bogotá Te Escucha en el mes de agosto de 2025, 208 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 88,1% 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, Derecho de Petición de Interés General a los que corresponden 13 con un 5,5%; seguida por Queja con un 4,7%, Reclamo con un 1,3%, y finalmente con consulta 0,4% frente al total.

Derecho de Petición de Interés Particular	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	208	88,1%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	13	5,5%
QUEJA	11	4,7%
RECLAMO	3	1,3%
CONSULTA	1	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:

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

Total general	236	100%
----------------------	------------	-------------

4. Peticiones Cerradas del Periodo

Durante el mes de agosto de 2025, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley a 238 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 113 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 125 fueron requerimientos pendientes del periodo anterior.

Periodo	Peticiones cerradas
Agosto	113
Mes anterior	125
Total	238

5. Peticiones solucionadas por subtemas

De las 238 peticiones cerradas, los subtemas más representativos fueron: de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 111 peticiones correspondientes al 47%, Implementación de Políticas con 38 (16%) y finalmente, ocupando el tercer lugar, el subtema de Atención en violencias y Casas Refugio con un 13% frente al total.

Subtema	Total	Porcentaje
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	111	47%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	38	16%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	32	13%
Total 3 Subtemas	181	76%
Otros Subtemas	57	24%
Total	238	100%

En otros subtemas, con el 24% 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.

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

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de agosto 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	12	31,6%
PERSONERIA DE BOGOTA D.C.	5	13,2%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	4	10,5%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	3	7,9%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	3	7,9%
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	3	7,9%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCION DE LA NINEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	1	2,6%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	1	2,6%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	1	2,6%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	1	2,6%
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	1	2,6%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	1	2,6%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	1	2,6%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1	2,6%
Total general	38	100,0%

7. 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 2025, fue de 9,9 días.

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

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Derecho de Petición de Interés General	15	8,6
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,9
Reclamo	15	10,5
Solicitud de acceso a la información	10	8,5
Queja	15	10,2
Felicitación	15	10,5
Consulta	30	19,0
Sugerencia	15	12,0
Promedio Total		9,9

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.

8. Requerimientos por Dependencia

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	Porcentaje
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	41	57	98	41,2%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	25	29	54	22,7%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	8	11	19	8,0%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	9	5	14	5,9%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	6	7	13	5,5%
ATENCION A LA CIUDADANIA	6	1	7	2,9%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	3	4	7	2,9%

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:

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	5	1	6	2,5%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	3	2	5	2,1%
DIRECCION DE CONTRATACION	3	2	5	2,1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	1	3	1,3%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1	2	0,8%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	1	1	2	0,8%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		1	1	0,4%
SUBSECRETARIA DE GESTION CORPORATIVA		1	1	0,4%
COMUNICACION ESTRATEGICA		1	1	0,4%
Total general	113	125	238	100,0%

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de agosto de 2025 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 98 requerimientos, los cuales representan el 41,2% 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 54 requerimientos (22,7%) y la Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades con un total de 19 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 corresponden a las funciones propias de la Secretaría, liberando a las áreas misionales de esta labor y generando oportunidad en las respuestas.

9. 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:

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

RADICADO SDQS	DEPENDENCIA RESPONSABLE	Fecha inicio términos	Radicado de entrada	Radicado de salida	Respuesta de Fondo
3356642025	OFICINA ASESORA JURIDICA	10/07/2025	2-2025-011450	1-2025-24958	SI
3499722025	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	17/07/2025	2-2025-011913	1-2025-012026	SI
3519222025	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	17/07/2025	2-2025-011945	1-2025-012148	SI
3538432025	DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	17/07/2025	2-2025-012034	1-2025-012098	SI
3546032025	DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	18/07/2025	2-2025-012079	1-2025-012207	SI

10. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de agosto 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.

11. 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 2025 la Secretaría Distrital de la Mujer no recibió peticiones con tipología “Solicitud de acceso a la información”.

Nº de solicitudes recibidas	Nº de solicitudes respondidas	Nº solicitudes trasladadas a otra institución	Tiempos de respuesta promedio	Nº de solicitudes negadas
0	2	0	8,5	0

12. Participación por localidad

En el mes no se recibieron datos relevantes de participación por localidad. Tan solo una persona informó que su localidad era Kennedy.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

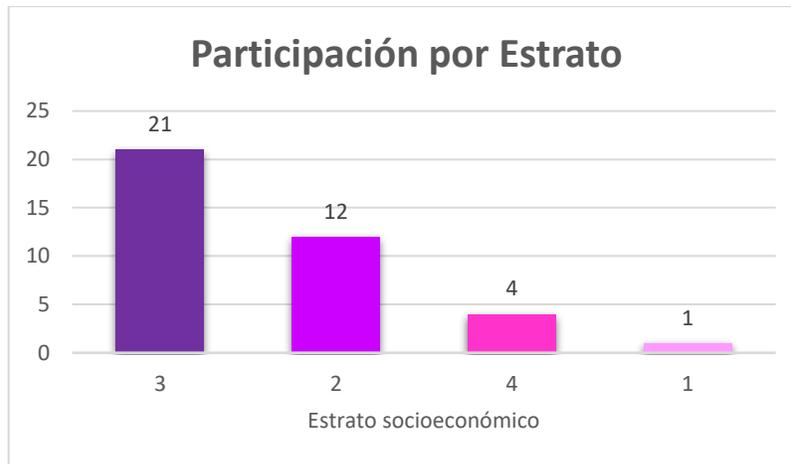
3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

13. Participación por estrato

De las peticiones recibidas, 38 peticionarias(os) brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo el estrato socioeconómico 3 (tres) el de mayor participación con 21 peticiones.



14. Participación por tipo y calidad de requirente

Por último, se identifica que, del total de peticiones recibidas en el mes de agosto, en 217 peticiones las(os) solicitantes se identificaron como personas naturales, en cuatro (4) como jurídicas y en quince (15) peticiones el tipo de requirente está en blanco. Así mismo el 93,6% corresponden a ciudadanas(os) identificadas(os), y el 6,4% corresponde a registros anónimos.



Nombre Peticionario	Número	Porcentaje
Anónimo	15	6,4%
Identificado	221	93,6%
Total General	236	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 236 orientaciones que permitieron resolver las solicitudes de la ciudadanía de manera ágil y oportuna. La herramienta Chatbot con 345 solicitudes y el correo electrónico con un total de 197 orientaciones brindadas.
- El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue de 9,9 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 se presentó una 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 236 peticiones frente a 312 del mes anterior.
- El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer PQRS es el correo electrónico, con una participación del 83,5%. Por el Sistema Bogotá te escucha (Web) se registró el 8,9% de las peticiones, con lo cual se evidencia la preferencia de la ciudadanía por el primero de los canales mencionados.

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,

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

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

CAROLINA POMBO RIVERA

Subsecretaria de Gestión Corporativa

Secretaría Distrital de la Mujer

Elaboró: Grace Stephany Franco Rueda - Contratista- Subsecretaría de Gestión Corporativa.

Grace Stephany Franco Rueda

Revisó y aprobó: Luz Amparo Macías Quintana – Contratista – Subsecretaría de Gestión Corporativa

Luz Amparo Macías Quintana

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