



Informe de Gestión de PQRS

Febrero 2026

Subsecretaría de Gestión Corporativa

Servicio a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Marzo 2026

Tabla de contenido

1.	Peticiones Recibidas	4
2.	Orientaciones Verbales	4
3.	Canales de Atención para PQRS.....	6
4.	Peticiones Cerradas del Periodo.....	7
5.	Peticiones solucionadas por subtemas	8
6.	Traslados por Competencia.....	8
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	13
13.	Participación por estrato	13
14.	Participación por tipo y calidad de requirente.....	14
15.	Conclusiones	14
16.	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 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. El informe incluye la información correspondiente a la tipología de las solicitudes, los canales de atención y demás datos estadísticos asociados a las gestiones realizadas durante el mes de febrero de 2026.

Estas solicitudes son recibidas, clasificadas y asignadas a las dependencias competentes para su trámite, con el fin de que sean atendidas dentro de los términos establecidos por la ley y conforme a los lineamientos institucionales, garantizando así una atención basada en los criterios de calidad definidos en las políticas de servicio a la ciudadanía.

La información consolidada constituye una herramienta de gestión y control que permite identificar las inquietudes y necesidades de la ciudadanía frente a los servicios prestados por la Secretaría. De esta

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:

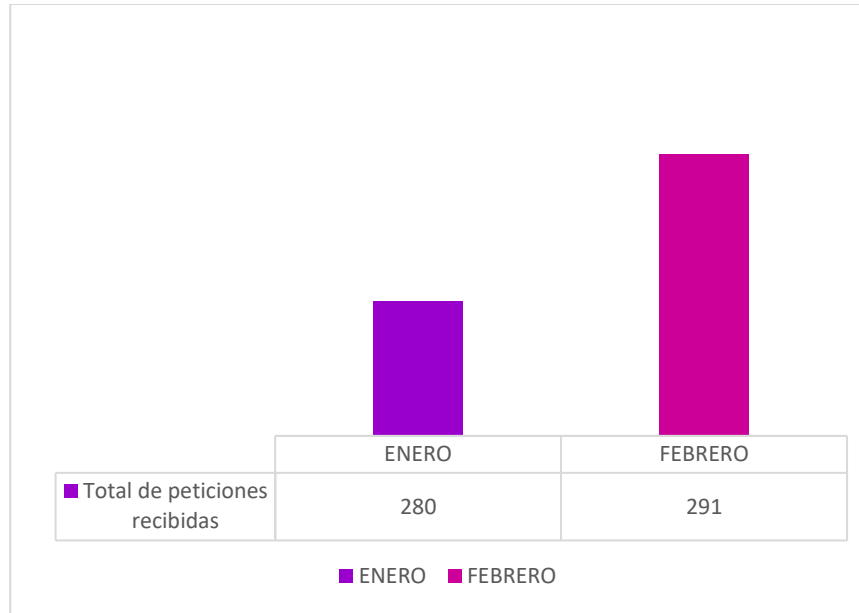
3169001 www.sdmujer.gov.co

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

manera, facilita la evaluación permanente de la gestión institucional y contribuye al fortalecimiento y mejora continua de los procesos de atención y relacionamiento con 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 observa en la gráfica, durante el mes de febrero de 2026 se recibieron 291 peticiones a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer. Estas solicitudes fueron registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

En comparación con el mes anterior (enero de 2026), se evidencia un incremento del 3,9 %, equivalente a 11 requerimientos adicionales.

2. Orientaciones Verbales

De conformidad con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, adoptado por esta entidad, cuando se presenta una solicitud de carácter verbal a través de los canales presencial, chat o telefónico, esta es atendida y resuelta en el primer nivel de servicio (primer nivel de relacionamiento con 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

Lo anterior se realiza con el propósito de garantizar los principios de inmediatez y celeridad en la gestión pública y, a su vez, optimizar la gestión administrativa de las áreas misionales frente a solicitudes reiterativas o de fácil solución para la ciudadanía. En estos casos, no es necesario realizar el registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

A continuación, se presenta el total de orientaciones del mes de febrero:

Total	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial
	198	98	20
	316		

Para el mes de análisis, se presentaron **316** orientaciones en primer nivel de atención, por los canales dispuestos por la entidad, en la 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, con 3.105 interacciones entre profesional de atención y ciudadanos(as).

En cuanto a las orientaciones a través del canal tecnológico Chatbot, el cual se habilita fuera del horario de atención, se obtuvo un total de **338** conversaciones.

Orientaciones por canal Chatbot
338

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?

Frente al total de orientaciones (316), se identifica que el 83% (264 orientaciones) fueron de carácter misional:

	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial	Temas más reiterados
Misionales	174	73	17	• Orientación y/o asesoría socio jurídica y psicosocial • Empleabilidad

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

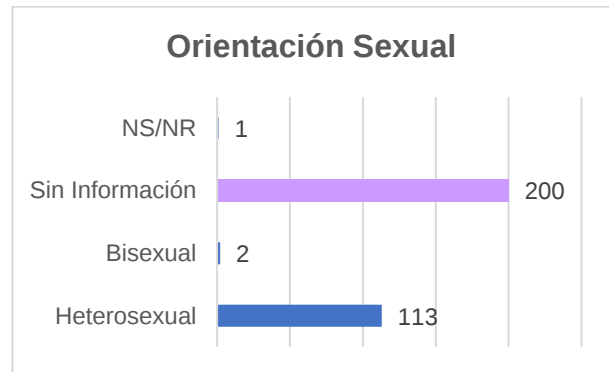
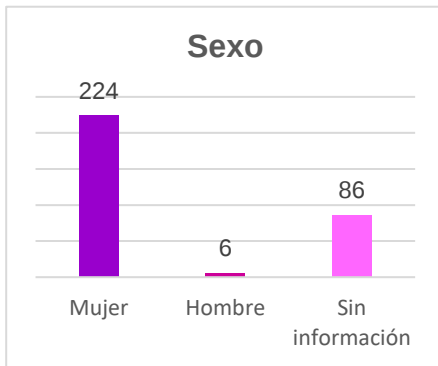
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

	264	• Acogida • Formación a Cuidadoras
--	-----	---

Las temáticas asociadas a estas orientaciones giraron principalmente en:

- Orientación y/o asesoría socio jurídica y psicosocial.
- Empleabilidad.
- Acogida.
- Formación a cuidadoras

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



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	227	78,0%
Web	44	15,1%
Escrito	9	3,1%
Buzón	9	3,1%
Presencial	1	0,3%
Teléfono	1	0,3%
Total General	291	100,0%

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

De las 291 peticiones recibidas en el mes de febrero de 2026, 227 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 78,0% 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 15,1%, escrito con un 3,1%, buzón con un 3,1% , presencial con un 0,3% y finalmente telefónico con un 0,3% frente al total.

De las 291 peticiones recibidas en el mes de febrero de 2026, corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 79% 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, seguido por la tipología Derecho de Petición de Interés General con 28 (9,6%), luego queja con 4,5%, consulta con 1,0%, solicitud de acceso a la información con 1,4%, sugerencia con 1,0%, reclamo con 1,4%, felicitación con 1,7% y finalmente solicitud de copia con 0,3% frente al total.

Derecho De Petición De Interés Particular	Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	230	79,0%
Derecho de Petición de Interés General	28	9,6%
Queja	13	4,5%
Consulta	3	1,0%
Solicitud de Acceso a la Información	4	1,4%
Sugerencia	3	1,0%
Reclamo	4	1,4%
Felicitación	5	1,7%
Solicitud de Copia	1	0,3%
Total General	291	100%

4. Peticiones Cerradas del Periodo

Durante el mes de febrero de 2026, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por ley, a 301 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 154 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 147 fueron requerimientos pendientes del periodo anterior.

Periodo	Peticiones Cerradas
Febrero	154
Mes Anterior	147
Total	301

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

5. Peticiones solucionadas por subtemas

En las 301 peticiones cerradas, los subtemas más representativos fueron: de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 119 peticiones correspondientes al 40%, Implementación de Políticas con 58 peticiones correspondientes al 19% y finalmente, ocupando el tercer lugar, el subtema de Atención en Violencias y Casas Refugio con 41 peticiones que representan el 14% frente al total.

Subtema	Total	Porcentaje
Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral	119	40%
Implementación de Políticas	58	19%
Atención En Violencias y Casas Refugio	41	14%
Total 3 Subtemas	218	72%
Otros Subtemas	83	28%
Total	301	100%

En otros subtemas, con el 28% del total, se agrupan temas relacionados con información general de la entidad y puntos de atención, administración del talento humano, contratación, traslado a entidades distritales y otros asuntos misionales como lo son Sistema Distrital de Cuidado, Enfoque Diferencial y Línea Púrpura.

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de febrero de 2026, se realizaron 92 traslados por no competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer. Se identificó en algunas peticiones qué, 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
Secretaría Distrital de Integración Social	20	21,7%
Secretaría Distrital de Salud	10	10,9%
Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia	8	8,7%
Secretaría Distrital de Integración Social Secretaría Distrital De Integración Social	6	6,5%
Secretaría Distrital de Gobierno	5	5,4%
Secretaría General	5	5,4%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	4	4,3%
Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	4	4,3%

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

Secretaría de Educación Del Distrito	3	3,3%
Secretaría Distrital de Ambiente	3	3,3%
Secretaría Distrital de Movilidad	3	3,3%
Secretaría Distrital de Salud Secretaría Distrital De Salud	3	3,3%
Concejo de Bogotá	2	2,2%
Secretaria Distrital De Desarrollo Económico Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	2	2,2%
Secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia	2	2,2%
Instituto Distrital De Protección Y Bienestar Animal - Idpyba	2	2,2%
Empresa De Transporte Del Tercer Milenio Transmilenio S.A. Empresa De Transporte Del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	1	1,1%
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - Idpac	1	1,1%
Personería de Bogotá D.C.	1	1,1%
Instituto Para La Economía Social - Ipes	1	1,1%
Veeduría Distrital	1	1,1%
Unidad Administrativa Especial De Catastro Distrital - Uaecd	1	1,1%
Departamento Administrativo Del Servicio Civil Distrital - Dascd	1	1,1%
Subred Integrada De Servicios De Salud Centro Oriente E.S.E.	1	1,1%
Secretaria Distrital De Planeación	1	1,1%
Secretaria Distrital De Cultura Recreación y Deporte Secretaría Distrital de Cultura Recreación Y Deporte	1	1,1%
Total general	92	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 febrero de 2026, fue de 9,6 días.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Derecho de Petición de Interés General	15	9,2
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,8
Reclamo	15	1,0
Solicitud de acceso a la información	10	6,2
Queja	15	8,9
Felicitación	15	8,5
Consulta	30	24,0

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

Sugerencia	15	5,0
Solicitud de Copia	10	N/A
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.

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 oportunamente. 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

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de febrero de 2026 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 121 requerimientos, los cuales representan el 40,2% 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 64 requerimientos (21,3%), Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades con 26 (8,6%) y la Dirección del de Talento Humano con un total de 18 requerimientos (6,0%) del total.

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	Porcentaje
Dirección de Territorialización de Derechos	72	49	121	40,2%
Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	24	40	64	21,3%
Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	7	19	26	8,6%
Dirección de Talento Humano	10	8	18	6,0%
Dirección del Sistema de Cuidado	10	4	14	4,7%
Atención a la Ciudadanía	10	2	12	4,0%
Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad	6	5	11	3,7%
Dirección de Derechos y Diseño de Política	3	4	7	2,3%
Dirección de Contratación	2	5	7	2,3%
Dirección de Enfoque Diferencial	4	2	6	2,0%
Dirección de Gestión del Conocimiento	2	3	5	1,7%
Oficina Asesora de Planeación		3	3	1,0%
Control Interno Disciplinario	3		3	1,0%
Subsecretaria de Gestión Corporativa		2	2	0,7%
Oficina Asesora Jurídica	1		1	0,3%

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

Dirección De Gestión Administrativa y Financiera		1	1	0,3%
Total general	154	147	301	100%

Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través del área de Servicio a la Ciudadanía, en el primer y segundo nivel de atención, da respuesta a las peticiones relacionadas con aspectos generales del funcionamiento de la entidad. Asimismo, solicita ampliaciones o aclaraciones de información en las solicitudes presentadas por organizaciones o entidades públicas y realiza los traslados por competencia a entidades que no hacen parte del Distrito, cuando las peticiones radicadas no corresponden a las funciones propias de la Secretaría.

Lo anterior permite optimizar la gestión institucional, liberar a las áreas misionales de estas actuaciones y contribuir a brindar respuestas más oportunas a la ciudadanía.

Es así como en el mes de febrero de 2026, se gestionaron 39 peticiones relacionadas con estos temas.

Tipo de requerimiento	Total
Ampliación	1
Aclaración	1
Traslados	14
Repuesta a solicitud de empleo	2
Respuestas de no competencia sin traslados	12
Solicitud de documentos que no se anexan o que presentan error	4
Oficios de respuesta a temas generales de la entidad	5
Total	39

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:

Dependencia Responsable	Radicado SDQS	Radicado de entrada	Radicado de salida	Respuesta de Fondo
Atención a la Ciudadanía	825612026	2-2026-002276	1-2026-001429	Cumple
Dirección de Territorialización de Derechos	713962026	2-2026-001979	1-2026-001723	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

Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	776212026	2-2026-001948	1-2026-002114	Cumple
Dirección de Talento Humano	739162026	2-2026-002021	1-2026-001908	Cumple
Dirección del Sistema de Cuidado	864582026	2-2026-002515	1-2026-002002	Cumple
Dirección de Gestión del Conocimiento	1080562026	2-2026-002912	1-2026-002296	Cumple
Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	741762026	2-2026-002038	1-2026-002054	Cumple
Dirección de Enfoque Diferencial	997622026	2-2026-002826	1-2026-002528	Cumple
Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad	902242026	2-2026-002505	1-2026-002255	Cumple
Dirección de Derechos y Diseño de Política	891232026	2-2026-002455	1-2026-001659	Cumple
Dirección de Contratación	1068682026	2-2026-002888	1-2026-002513	Cumple
Control Interno Disciplinario	1262552026	2-2026-003382	1-2026-002404	Cumple
Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a La Justicia	895552026	2-2026-002477	1-2026-002354	Cumple
Dirección de Territorialización de Derechos	888322026	2-2026-002442	1-2026-001673	Cumple
Dirección del Sistema de Cuidado	1170332026	2-2026-003159	1-2026-002319	Cumple*

10. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de febrero de 2026 la Secretaría Distrital de la Mujer no recibió peticiones con la 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
N/A	N/A	N/A	N/A

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 febrero de 2026 la Secretaría Distrital de la Mujer no recibió peticiones con tipología “Solicitud de acceso a la información”.

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

N° de solicitudes recibidas	N° de solicitudes respondidas	N° solicitudes trasladadas a otra institución	Tiempos de respuesta promedio	N° de solicitudes negadas
0	6	0	0,0	0

12. Participación por localidad

En el mes de febrero de 2026, se evidencia que la mayoría de las personas que presentaron PQRS y reportaron información, se ubican en la localidad de Usaquén (8) y Suba (8), seguido por Kennedy (6).



13. Participación por estrato

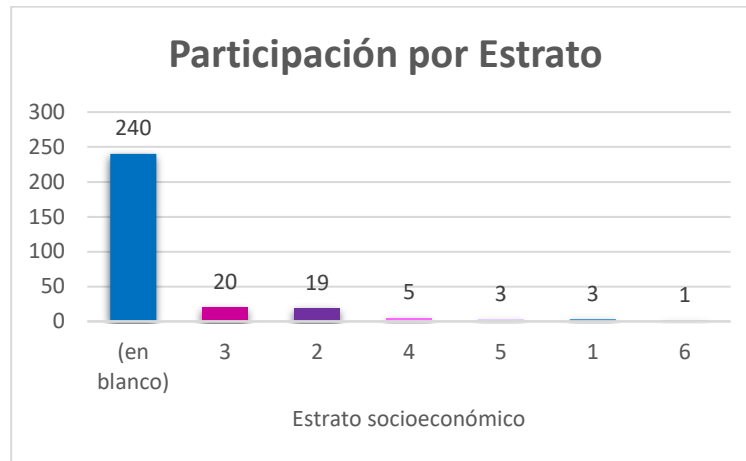
De las peticiones recibidas, 51 peticionarias(os) brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo el estrato tres (3) el de mayor participación con 20 peticiones, seguido del estrato dos (2) con 19 peticiones y el estrato cuatro (4) con 5.

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 tipo y calidad de requirente

Por último, se identifica qué, del total de peticiones recibidas en el mes de febrero, en 251 peticiones las(os) solicitantes se identificaron como personas naturales, en diez (10) como jurídicas y en treinta (30) peticiones no se cuenta con información (en blanco). Así mismo el 89,7% corresponden a ciudadanas(os) identificadas(os), y el 10,3% corresponde a registros anónimos.



Nombre Peticionario	Número	Porcentaje %
Anónimo	30	10,3%
Identificado	261	89,7%
Total General	291	100%

15. CONCLUSIONES

- El presente documento consolida la información correspondiente al seguimiento de la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones presentadas por la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de la Mujer durante el periodo establecido. Este seguimiento se enmarca en los objetivos estratégicos de la Entidad y refleja el compromiso institucional de garantizar una atención oportuna, cálida, amable, respetuosa, digna, humana, efectiva y confiable a 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

- Se destaca la atención en primer nivel por los canales dispuestos en sede central, para tal propósito, al presentarse 316 orientaciones que permitieron resolver las solicitudes de la ciudadanía de manera ágil y oportuna. Por su parte, a través de la herramienta Chatbot se brindaron 338 soluciones y mediante el correo electrónico se recibieron 227 requerimientos, resaltando el uso de las herramientas tecnológicas dispuestas para una mejor atención.
- 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 incremento en el número de peticiones registradas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer al presentarse 291 peticiones frente a 280 del mes anterior.
- El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer PQRS es el correo electrónico, con una participación del 78%, seguido por el Sistema Bogotá te escucha (Web) mediante el cual se registró el 15,1% de las peticiones, con lo cual se evidencia la preferencia de la ciudadanía por el primero de los canales mencionados.

16. 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,



CLAUDIA MARCELA GARCÍA SANTOS

Subsecretaria de Gestión Corporativa
Secretaría Distrital de la Mujer

Elaboró: Ibeth Camila Osorio Mora – Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa. 

Revisó y Aprobó: 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