



# Informe de Gestión de PQRS Abril 2022

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Mayo  
2022

## Tabla de contenido

Introducción .....	3
1. Peticiones Recibidas.....	4
2. Orientaciones Verbales .....	4
3. Canales de Atención.....	5
4. Tipo de peticiones .....	6
5. Peticiones por Subtemas .....	6
6. Traslados por Competencia.....	7
7. Peticiones Cerradas del Periodo.....	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 .....	13
Conclusiones .....	13
Recomendaciones.....	14

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

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

## Introducción

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011<sup>1</sup>, 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 2015<sup>2</sup>, 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 n) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013<sup>3</sup> 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*”, 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 cual sirve como herramienta de gerencia y de control, permitiendo conocer las inquietudes de la ciudadanía con respecto de 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.

A continuación, se relacionan los requerimientos presentados y tramitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, por tipología, canales y comportamiento estadístico, gestionados durante el mes de abril de 2022, los cuales se reciben, clasifican y se asignan a las dependencias correspondientes, para que sean atendidas de conformidad con los términos de ley y de esta manera brindar una atención con los criterios de calidad establecidos por las políticas de atención a la ciudadanía.

---

<sup>1</sup> Ley 1474 de 2011: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1474\\_2011.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html)

<sup>2</sup> Decreto Nacional 103 de 2015: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60556> <sup>3</sup>

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:

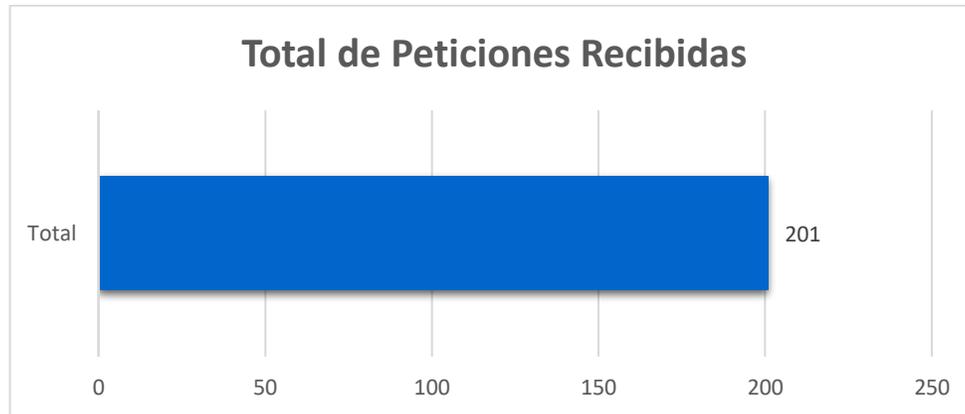
3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

## 1. Peticiones Recibidas

A continuación, se relaciona el registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que recibió la Entidad durante el mes de abril de 2022.



Como se aprecia en la gráfica, se recibieron 201 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.

## 2. Orientaciones Verbales

Tal como lo establece el manual de gestión de peticiones 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 y telefónico, éste será resuelto 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 abril:

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

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

Punto de atención	Canal presencial	Canal telefónico	Total orientaciones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	39	156	195	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial.</li> <li>• Solicitud información SIDICU y programa de relevos.</li> <li>• Solicitud información de cursos virtuales.</li> <li>• Solicitud de información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento.</li> <li>• Solicitud información Convocatoria Bogotá con las Mujeres- OEI y Vecinas trabajemos juntas.</li> </ul>
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>156</b>	<b>195</b>	

### 3. Canales de Atención

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	154	76,6%
Escrito	18	9,0%
Web	14	7,0%
Buzón	13	6,5%
Teléfono	2	1,0%
<b>Total</b>	<b>201</b>	<b>100,0%</b>

De las 201 peticiones recibidas en el mes de abril de 2022, 154 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 76,6% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por los canales escrito con un 9,0% de participación, web (Sistema Bogotá Te Escucha) con un 7,0%, buzón con el 6,5% y el teléfono con un 1,0% del total.

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

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

#### 4. Tipo de peticiones

De las 201 peticiones recibidas en el mes de abril de 2022, 175 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 87,1% 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 el Reclamo con 7,0% y la Queja, con un 2,0% del total presentado.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	175	87,1%
Reclamo	14	7,0%
Queja	4	2,0%
Consulta	3	1,5%
Felicitación	2	1,0%
Derecho de Petición de Interés General	2	1,0%
Sugerencia	1	0,5%
<b>Total</b>	<b>201</b>	<b>100,0%</b>

Respecto de los reclamos presentados, éstos tienen que ver con inconformidad con los servicios prestados en Casa Refugio, atención en las Casas de Igualdad y Línea Purpura, inconformidad con el programa de relevos del Sistema Distrital de Cuidado por incumplimiento en las visitas programadas; los cuales se encuentran en gestión por el área correspondiente dentro de los tiempos de respuesta estipulados por la ley.

Las quejas se relacionaban con asuntos de carácter de abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor e incumplimiento de los deberes, el abuso de los derechos y la extralimitación de las funciones, las cuáles fueron direccionadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno, para su gestión.

#### 5. Peticiones por Subtemas

En el mes analizado se solucionaron 234 peticiones frente a las cuales el subtema más representativo fue el de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 115 peticiones, las cuales corresponden al 49% del total mencionado, que tiene bastante relación con la misionalidad de la Entidad y la alta demanda por parte de las mujeres en atención a la

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

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)

garantía de sus derechos y lo relacionado con justicia de género. El subtema que le sigue, con un 18% de participación, es el de Implementación de Políticas, en tercer lugar, está el subtema Sistema Distrital del Cuidado el cual representa el 7%, seguido por el de Cursos de Formación Integral el cual representa el 6% y finalmente el de Administración de Talento Humano con un 5%.

Subtema	Total	Porcentaje
Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral	115	49%
Implementación de Políticas	41	18%
Sistema Distrital del Cuidado	16	7%
Cursos de Formación Integral	14	6%
Administración de Talento Humano	11	5%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>197</b>	<b>84%</b>
<b>Otros Subtemas</b>	<b>37</b>	<b>16%</b>
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>

En otros subtemas, con el 16% del total, se agrupan asuntos administrativos relacionados con contratación e información general de la entidad y puntos de atención, traslado a entidades distritales, asuntos jurídicos y legales y otros asuntos misionales como lo son solicitudes de enfoque diferencial, línea purpura, datos estadísticos poblacional diversidad territorialidad y derechos y atención en violencias y casas refugio.

## 6. Traslados por Competencia

Durante el mes de abril de 2022, se realizaron 71 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 Integración Social	15	21,1%
Secretaria Distrital de Desarrollo Económico	11	15,5%
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	6	8,5%

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

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

Secretaria Distrital de Gobierno	6	8,5%
Secretaría Distrital de Salud	5	7,0%
Personería de Bogotá	4	5,6%
Secretaria de Educación del Distrito	3	4,2%
Secretaria Distrital de Hacienda	3	4,2%
Secretaría Distrital de Planeación	2	2,8%
Instituto Distrital de las Artes – Idartes	2	2,8%
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	2	2,8%
Secretaría Distrital del Hábitat	2	2,8%
Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá	2	2,8%
Fundación Gilberto Álzate Avendaño	1	1,4%
Instituto Distrital de La Participación y Acción Comunal - IDPAC	1	1,4%
Instituto de Desarrollo Urbano -IDU	1	1,4%
Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte	1	1,4%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte	1	1,4%
Departamento Administrativo de La Defensoría Del Espacio Público	1	1,4%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	1	1,4%
Secretaria Distrital de Movilidad	1	1,4%
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>100,0%</b>

## 7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
abril	46
Mes anterior	188
<b>Total</b>	<b>234</b>

Durante el mes de abril de 2022, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley, a 234 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, 46 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 188 fueron requerimientos pendientes del periodo anterior.

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

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

## 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 abril de 2022, fue de 18,37 días.

Tipología	Términos Legales Decreto 491 Art. 5	Promedio
Derecho de Petición de Interés General	30	19,0
Derecho de Petición de Interés Particular	30	18,5
Reclamo	30	21,0
Solicitud de Acceso a la Información	20	15,0
Solicitud de Copia	20	17,5
Sugerencia	30	26,0
Consulta	35	16,6
Felicitación	30	28,0
Queja	30	13,2
<b>Promedio Total</b>		<b>18,37</b>

De acuerdo con las disposiciones impartidas desde la Presidencia de la República mediante el Decreto Legislativo 491 de 2020 <sup>3</sup>, “*por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*”, para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliaron los términos señalados por la ley así:

<sup>3</sup> Decreto 491 de 2020: <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Decreto-491-28-marzo-2020.pdf>

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

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

- Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Por 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 tiempos anteriormente indicados.

Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través del proceso de Atención 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
Dirección de Territorialización de Derechos	9	91	100	42,7%
Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	3	20	23	9,8%
Dirección del Sistema de Cuidado	5	15	20	8,5%
Subsecretaria de Políticas de Igualdad	5	13	18	7,7%
Dirección de Derechos y Diseño de Política	1	11	12	5,1%
Dirección de Gestión del Conocimiento	3	9	12	5,1%
Dirección de Talento Humano	1	9	10	4,3%
Atención a la Ciudadanía	8	2	10	4,3%
Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1	6	7	3,0%
Dirección de Contratación	2	4	6	2,6%
Dirección de Enfoque Diferencial	1	4	5	2,1%
Comunicación Estratégica	3	1	4	1,7%
Control Disciplinario Interno	3	0	3	1,3%

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

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	1	1	2	0,9%
Oficina Asesora Jurídica	0	2	2	0,9%
<b>Total general</b>	<b>46</b>	<b>188</b>	<b>234</b>	<b>100,0%</b>

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de abril de 2022 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 100 requerimientos, los cuales representan el 42,7% 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 un total de 23 requerimientos (9,8%) y la Dirección del Sistema de Cuidado con un total de 20 requerimientos (8,5 % ) del total.

Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Atención a 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 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.

## 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:

Radicado SDQS	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Respuesta de Fondo
1407902022	2-2022-003460	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-003453	Cumple
1378572022	2-2022-003372	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-003340	Cumple
1358032022	2-2022-003259	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-003553	Cumple
1355922022	2-2022-003257	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-003203	Cumple
1321192022	2-2022-003232	Subsecretaria de Políticas de Igualdad	1-2022-003552	Cumple

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

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)

1575892022	2-2022-003836	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	1-2022-003965	Cumple
1558852022	2-2022-003887	Dirección del Sistema de Cuidado	1-2022-003942	Cumple
1479192022	2-2022-003727	Dirección del Sistema de Cuidado	1-2022-003826	Cumple
1434572022	2-2022-003553	Dirección del Sistema de Cuidado	1-2022-003827	Cumple
1426182022	2-2022-003555	Dirección del Sistema de Cuidado	1-2022-003547	Cumple
1399442022	2-2022-003484	Dirección del Sistema de Cuidado	1-2022-003916	Cumple
1562292022	2-2022-003901	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-004106	Cumple
1434332022	2-2022-003516	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-003930	Cumple
1380882022	2-2022-003432	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-003795	Cumple
1378302022	2-2022-003366	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-003889	Cumple
1370602022	2-2022-003404	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-003676	Cumple
1340082022	2-2022-003307	Dirección de Territorialización de Derechos	2-2022-004118	Cumple
1320302022	2-2022-003217	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-003845	Cumple
1318682022	2-2022-003270	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-004114	Cumple
1318412022	2-2022-003269	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2022-003810	Cumple

## 11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de abril de 2022 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 a la Secretaría Distrital de la Mujer.

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

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

## 12. Solicitudes de Acceso a la Información Pública

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, que establece que “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 abril de 2022 la Secretaría Distrital de la Mujer no recibió peticiones con tipología “Solicitud de acceso a la información”.

### 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.
- En el mes de abril, el tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue de 18,37 días, por debajo de los términos establecidos en la ley, lo cual permite evidenciar un seguimiento eficiente en la gestión de PQRS.
- Durante el mes de abril de 2022 disminuyó el número de peticiones registradas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer al presentarse 201 peticiones frente a 246 del mes anterior. De igual manera, disminuyó el número de orientaciones verbales registradas a través de los canales presenciales y telefónicos, al pasar de 295 en el mes anterior (marzo) a 195 para el presente mes.
- El canal más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico, con una participación del 76,6%. Por el Sistema Bogotá te escucha se registró el 7,0% 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](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)



## Recomendaciones

- Continuar con los controles, desde el proceso de Atención 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.
- Revisar los temas más recurrentes en las dependencias, con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- Generar capacitaciones y mesas de trabajo para el uso adecuado de los aplicativos, el correcto tratamiento para la gestión y trámite de respuesta a las PQRS y para el uso de lenguaje claro en la atención.

Atentamente,



**LAURA MARCELA TAMI LEAL**  
Subsecretaria de Gestión Corporativa

Elaboró: Angie Julieth Bustos González- Profesional Universitario- Subsecretaría de Gestión Corporativa. 

Revisó: Luz Amparo Macías Quintana- Contratista. 

Revisó: Stefania Vidal Padilla – 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](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)