



# Informe de Gestión de PQRS

## Noviembre 2022

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Diciembre  
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.....	8
9. Requerimientos por Dependencia .....	9
10. Respuestas de Fondo .....	10
11. Denuncias por Actos de Corrupción.....	11
12. Solicitudes de Acceso a la Información Pública .....	11
Conclusiones .....	12
Recomendaciones.....	13

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 m) 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 noviembre 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.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1474\\_2011.html](http://www.secretariasenado.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:

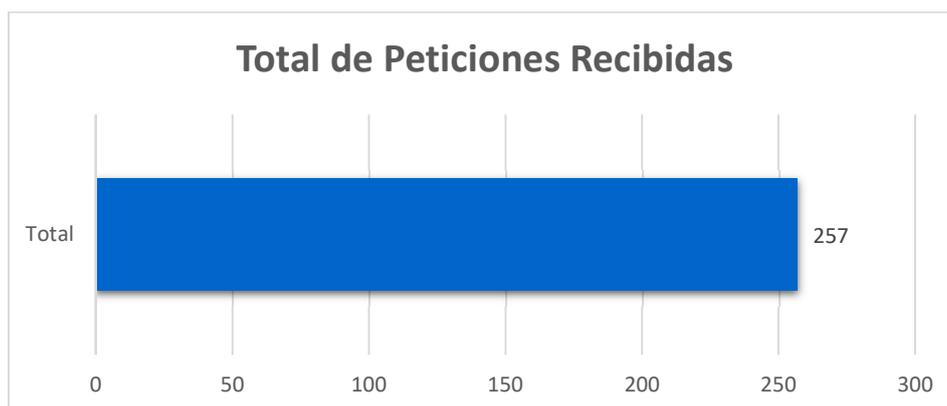
3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@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 noviembre de 2022.



Como se aprecia en la gráfica, se recibieron 257 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 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 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 noviembre:

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	Orientaciones por canal presencial	Orientaciones por canal telefónico	Total orientaciones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	26	75	101	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial.</li> <li>• Información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento (ofertas de empleo disponibles).</li> <li>• información sobre cursos de certificación para madres cuidadoras e información de SIDICU, para aplicar a Subsidio de vivienda de Secretaría Distrital del Hábitat.</li> </ul>
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>75</b>	<b>101</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	232	90,3%
Web	16	6,2%
Escrito	8	3,1%
Buzón	1	0,4%
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>100,0%</b>

De las 257 peticiones recibidas en el mes de noviembre de 2022, 232 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 90,3% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por los canales web (Sistema Bogotá Te Escucha) con un 6,2%, escrito con un 3,1% de participación y buzón con un 0,4% 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:

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

#### 4. Tipo de peticiones

De las 257 peticiones recibidas en el mes de noviembre de 2022, 234 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 91,1% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, siendo esta la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida por Queja con 2,7% de participación y Derecho de Petición de Interés General con 1,9%, del total presentado.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	234	91,1%
QUEJA	7	2,7%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5	1,9%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	4	1,6%
RECLAMO	2	0,8%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	2	0,8%
SUGERENCIA	1	0,4%
CONSULTA	1	0,4%
FELICITACION	1	0,4%
Total	257	100,0%

#### 5. Peticiones por Subtemas

En el mes analizado se solucionaron 193 peticiones frente a las cuales el subtema más representativo fue el de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 52 peticiones, las cuales corresponden al 27% 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 garantía de sus derechos y lo relacionado con justicia de género. El subtema que le sigue, con un 20% de participación, es el de Atención en Violencias y Casas Refugio, en tercer lugar, está el subtema Implementación de Políticas el cual representa el 12%, seguido Enfoque Diferencial con un 8%, y finalmente por Sistema Distrital del Cuidado con un 8%.

Subtema	Total	Porcentaje
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	52	27%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	39	20%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	24	12%
ENFOQUE DIFERENCIAL	16	8%
SISTEMA DISTRICTAL DEL CUIDADO	15	8%
Total 5 Subtemas	146	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)

	Otros Subtemas	47	24%
<b>Total</b>		<b>193</b>	<b>100%</b>

En otros subtemas, con el 24% del total, se agrupan asuntos jurídicos y legales relacionados con contratación e información general de la entidad y puntos de atención, traslado a entidades distritales, traslado a entidades nacionales y/o territoriales, incumplimiento de los deberes el abuso de los derechos la extralimitación de las funciones y otros asuntos misionales como lo son cursos de formación integral, solicitudes de talento humano, abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor, atención integral-actividades sexuales pagadas, indebida inversión o gasto de recursos de distrito, datos estadísticos, poblacional, diversidad territorialidad y derechos e información estadística de la entidad.

## 6. Traslados por Competencia

Durante el mes de noviembre de 2022, se realizaron 53 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 DE INTEGRACION SOCIAL	15	28,3%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	7	13,2%
SECRETARIA DE GOBIERNO	5	9,4%
SECRETARIA GENERAL	4	7,5%
SECRETARIA DE SALUD	4	7,5%
SECRETARIA DE EDUCACION	4	7,5%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	3	5,7%
IDIPRON	2	3,8%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	3,8%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	3,8%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	1,9%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	1,9%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1	1,9%
CONCEJO DE BOGOTA	1	1,9%
UAESP	1	1,9%

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)

<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100,0%</b>
--------------	-----------	---------------

## 7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
Noviembre	107
Mes Anterior	86
<b>Total</b>	<b>193</b>

Durante el mes de noviembre de 2022, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley, a 193 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, 107 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 86 fueron requerimientos pendientes del periodo anterior.

## 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 noviembre de 2022, fue de 9,19 días.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Consulta	30	21,7
Derecho de Petición de Interés General	15	10,1
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,1
Solicitud de Acceso a la Información	10	5,4
Solicitud de Copia	10	6,0
Reclamo	15	11,5
Sugerencia	15	12,0
Queja	15	9,8
Denuncia por actos de corrupción	15	3,5
<b>Promedio Total</b>		<b>9,19</b>

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)

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
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	17	32	49	25,4%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	25	15	40	20,7%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	15	6	21	10,9%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	11	7	18	9,3%
ATENCION A LA CIUDADANIA	12	2	14	7,3%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	4	6	10	5,2%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	3	5	8	4,1%
COMUNICACION ESTRATEGICA	2	4	6	3,1%
SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	6		6	3,1%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	4	2	6	3,1%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	2	3	5	2,6%
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	1	3	1,6%
DIRECCION DE CONTRATACION	-	3	3	1,6%
DESPACHO	1	-	1	0,5%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	-	1	0,5%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	-	1	0,5%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	-	1	0,5%
<b>Total general</b>	<b>107</b>	<b>86</b>	<b>193</b>	<b>100,0%</b>

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de noviembre de 2022 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 49 requerimientos, los cuales representan el 25,4% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida

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)

por la Dirección de Eliminación de Las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia con un total de 40 requerimientos (20,7%) y Dirección de Enfoque Diferencial con 21 requerimientos (10,9 %) 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
3758062022	2-2022-011087	Comunicación Estratégica	1-2022-012386	Sí cumple
3649812022	2-2022-010631	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2022-011936	Sí cumple
3850282022	2-2022-011431	Comunicación Estratégica	1-2022-012413	Sí cumple
3867072022	2-2022-011304	Comunicación Estratégica	1-2022-012321	Sí cumple
4069792022	2-2022-011898	Comunicación Estratégica	1-2022-012909	Sí cumple
4209912022	2-2022-012177	Comunicación Estratégica	1-2022-013093	Sí cumple
3710872022	2-2022-011692	Control Interno Disciplinario	1-2022-012428	Sí cumple
4125762022	2-2022-012012	Control Interno Disciplinario	1-2022-012714	Sí cumple
4234682022	2-2022-011838	Control Interno Disciplinario	1-2022-012983	Sí cumple
4173202022	2-2022-011984	Despacho	1-2022-013009	Sí cumple
3799802022	2-2022-011189	Dirección de contratación	1-2022-012029	Sí cumple
3838372022	2-2022-011197	Dirección de contratación	1-2022-012097	Sí cumple
3850232022	2-2022-011334	Dirección de contratación	1-2022-012283	Sí cumple
3761152022	2-2022-011187	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2022-012260	Sí cumple
3767302022	2-2022-011010	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2022-011873	Sí cumple
4069632022	2-2022-011985	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2022-012926	Sí cumple
4126392022	2-2022-011980	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2022-012925	Sí 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:

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

<b>3729392022</b>	2-2022-011190	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1-2022-012254	Sí cumple
<b>4239632022</b>	2-2022-012159	Dirección de Derechos y Diseño de Política	1-2022-013056	Sí cumple

## 11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de noviembre 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.

## 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 noviembre de 2022 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió las siguientes 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
<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5,4</b>	<b>0</b>

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)

## 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.
- El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue de 9,19 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 aumentó el número de peticiones registradas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer al presentarse 257 peticiones frente a 168 del mes anterior. De otra parte, aumentó el número de orientaciones verbales registradas a través de los canales presenciales y telefónicos, al pasar de 64 en el mes anterior (octubre) a 101 para el presente mes.
- El canal más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico, con una participación del 90,3%. Por el Sistema Bogotá te escucha (Web) se registró el 6,2% 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:

[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@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: Maria Valentina Castillejo Caycedo- Contratista- Subsecretaría de Gestión Corporativa. 

Revisó: Luz Amparo Macías Quintana- Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa. 

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:

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