



Informe de Gestión de PQRS Octubre 2023

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., noviembre
2023

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	7
8. Tiempo Promedio de Respuesta	8
9. Requerimientos por Dependencia	8
10. Respuestas de Fondo	9
11. Denuncias por Actos de Corrupción	10
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

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

GA-FO-02



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Introducción

En cumplimiento del 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*”, 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 octubre de 2023, 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.

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:

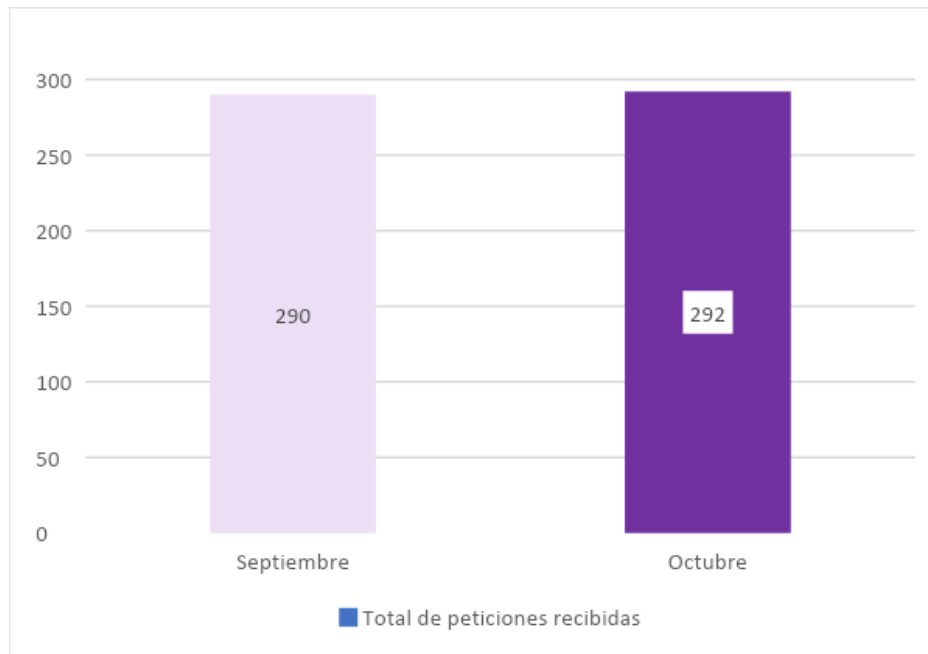
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 292 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 de septiembre, se evidencia un incremento del 0.68% (2 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

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

solicitud de carácter verbal por medio de los canales presencial, chat y telefónico, ésta será resuelta en el primer nivel de servicio (primer nivel de relacionamiento con la ciudadanía), con el fin de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública permitiendo de igual manera, aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía, sin que sea necesario registrarlas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. A continuación, se presenta el total de orientaciones del mes de octubre:

Punto de atención	Orientaciones por canal presencial	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal chat	Total orientaciones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	9	16	55	80	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. • información sobre cursos de certificación para madres cuidadoras e información de SIDICU, para aplicar a Subsidio de vivienda de Secretaría Distrital del Hábitat. • Información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento (ofertas de empleo disponibles).
Total	9	16	55	80	

Es importante mencionar que durante el mes de octubre el total de interacciones con ciudadanos por el canal chat correspondió a 343, de las cuales se registraron 55 orientaciones en el Sistema de Información Misional- Simisional, de la entidad, que correspondían a temas relacionados con su misionalidad. El resto de las interacciones se relacionaron con información general y asuntos sobre los que no se tenía competencia. En algunos casos, se presentó inactividad del ciudadano (a).

3. Canales de Atención

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 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	267	91,4%
WEB	15	5,1%
BUZON	9	3,1%
ESCRITO	1	0,3%
Total	292	100,0%

De las 292 peticiones recibidas en el mes de octubre de 2023, 267 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 91,4% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal web (Sistema Bogotá Te Escucha) con un 5,1%, buzón con un 3,1% y escrito con un 0,3% del total.

4. Tipo de peticiones

De las 292 peticiones recibidas en el mes de octubre de 2023, 275 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 94,2% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, siendo esta la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida por Reclamo con un 1,7% y Queja y Solicitud de Acceso a la Información, con un 1,4% del total, respectivamente.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	275	94,2%
RECLAMO	5	1,7%
QUEJA	4	1,4%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	4	1,4%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	0,7%
SOLICITUD DE COPIA	1	0,3%
FELICITACION	1	0,3%
Total	292	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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

En cuanto a los reclamos, éstos se relacionan con los subtemas: Implementación de Políticas, Atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia integral y Sistema Distrital del Cuidado surtiéndose sobre ellos el trámite correspondiente.

5. **Peticiones por Subtemas**

En el mes analizado se solucionaron 307 peticiones frente a las cuales el subtema más representativo fue el de Implementación de Políticas con 88 peticiones, que corresponden al 29% del total mencionado. El subtema que le sigue, con un 20% de participación, es el de Sistema Distrital del Cuidado, en tercer lugar, está el subtema Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral el cual representa el 17% y finalmente el de Atención en violencias y Casas Refugio con un 8%.

Subtema	Total	Porcentaje
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	88	29%
SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO	61	20%
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	52	17%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	24	8%
Total 4 Subtemas	225	73%
Otros Subtemas	82	27%
Total	307	100%

En otros subtemas, con el 27% del total, se agrupan información general de la entidad y puntos de atención, asuntos jurídicos y legales, datos estadísticos poblacional, diversidad, territorialidad y derechos, el incumplimiento de los deberes, el abuso de los derechos y la extralimitación de las funciones, información estadística de la entidad, contratación, administración del talento humano, traslado a entidades distritales, traslado a entidades nacionales y/o territoriales, y otros asuntos misionales como lo son, enfoque diferencial, cursos de formación integral y Línea Púrpura.

6. **Traslados por Competencia**

Durante el mes de octubre de 2023, se realizaron 117 traslados por no competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer. Se identificó en algunas peticiones que, a pesar de tener una

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



ALCALDÍA MAYOR
 DE BOGOTÁ D.C.

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	23	19,7%
SECRETARIA DE GOBIERNO	17	14,5%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	12	10,3%
SECRETARIA DE SALUD	11	9,4%
SECRETARIA DEL HABITAT	9	7,7%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	8	6,8%
SECRETARIA DE EDUCACION	5	4,3%
SECRETARIA DE PLANEACION	5	4,3%
IPES	4	3,4%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	4	3,4%
SECRETARIA GENERAL	4	3,4%
SECRETARIA MOVILIDAD	2	1,7%
IDRD	2	1,7%
CAPITAL SALUD EPS	2	1,7%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	1,7%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	0,9%
IDPAC	1	0,9%
TRANSMILENIO	1	0,9%
POLICIA METROPOLITANA	1	0,9%
SECRETARIA DE CULTURA	1	0,9%
FONCEP	1	0,9%
IDIPRON	1	0,9%
Total general	117	100,0%

7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
Octubre	170

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



ALCALDÍA MAYOR
 DE BOGOTÁ D.C.

Mes anterior	137
Total	307

Durante el mes de octubre de 2023, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley, a 307 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, 170 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 137 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 octubre de 2023, fue de 9,4 días.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Derecho de Petición de Interés General	15	10,3
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,5
Reclamo	15	11,4
Solicitud de Acceso a la Información	10	7,0
Consulta	30	12,0
Queja	15	7,8
Felicitación	10	8,5
Sugerencia	15	12,0
Solicitud de Copia	10	7,0
Promedio Total		9,4

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 legales establecidos.

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

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



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	41	25	66	21,5%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	24	40	64	20,8%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	24	20	44	14,3%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	15	10	25	8,1%
ATENCION A LA CIUDADANIA	18	4	22	7,2%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	13	8	21	6,8%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	12	8	20	6,5%
SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	4	5	9	2,9%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	5	4	9	2,9%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	2	6	2,0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	2	5	1,6%
DIRECCION DE CONTRATACION	2	3	5	1,6%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA		4	4	1,3%
COMUNICACION ESTRATEGICA	3		3	1,0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	2	0,7%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		1	1	0,3%
DESPACHO	1		1	0,3%
Total general	170	137	307	100,0%

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de octubre de 2023 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 66 requerimientos, los cuales representan el 21,5% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por la Dirección del Sistema de Cuidado con un total de 64 requerimientos (20,8%) y la Dirección de eliminación de las violencias contra las mujeres y acceso a la justicia con 44 requerimientos (14,3%) del total.

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

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 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.

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
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	3506182023	2-2023-015752	1-2023-014050	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	3556972023	2-2023-015840	1-2023-014063	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	3585882023	2-2023-015852	1-2023-014252	Cumple
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3605042023	2-2023-015989	1-2023-014574	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	3612542023	2-2023-016041	1-2023-014571	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	3630102023	2-2023-016334	1-2023-014479	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	3645522023	2-2023-016115	1-2023-013796	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	3652012023	2-2023-016141	1-2023-015021	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	3677152023	2-2023-016273	1-2023-014480	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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	3690452023	2-2023-016286	1-2023-014995	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	3710752023	2-2023-016369	1-2023-015007	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	3717202023	2-2023-016403	1-2023-014215	Cumple
SUBSECRETARIA DE POLITICAS DE IGUALDAD	3736342023	2-2023-016403	1-2023-015235	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	3747782023	2-2023-016378	1-2023-015243	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	3756852023	2-2023-017408	1-2023-015510	Cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de octubre de 2023 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 octubre de 2023 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
4	4	0	7,0	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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 9,4 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 292 peticiones frente a 290 del mes anterior. Por otro lado, disminuyó el número de orientaciones verbales registradas a través de los canales presenciales, chat y telefónicos, al pasar de 108 en el mes anterior (septiembre) a 80 para el presente mes.
- El canal más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico, con una participación del 91,4%. Por el Sistema Bogotá te escucha (Web) se registró el 5,1% de las peticiones, con lo cual se evidencia la preferencia de la ciudadanía por el primero de los canales mencionados.

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

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.