



# Informe de Gestión de PQRS

## Noviembre 2024

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., diciembre  
2024

## Tabla de contenido

Introducción .....	3
1. Peticiones Recibidas.....	4
2. Orientaciones Verbales .....	4
3. Canales de Atención.....	6
4. Tipo de peticiones .....	6
5. Peticiones por Subtemas .....	7
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 .....	12
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 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 2024, 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:

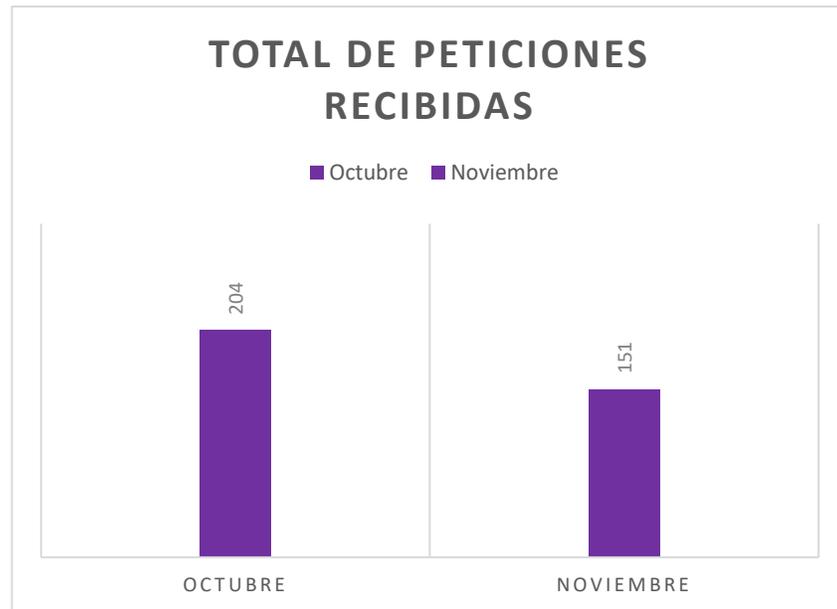
3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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 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 151 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 octubre de 2024, se evidencia una disminución del 29,8% (53 requerimientos).

## 2. Orientaciones Verbales

Tal como lo establece en el manual para la gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, adoptado por esta entidad, cuando se presenta una solicitud de carácter verbal por medio de los canales presencial, chat y telefónico, ésta será resuelta en el 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)

<b>Orientaciones verbales por canal de atención</b>			
	<b>Presencial</b>	<b>Telefónico</b>	<b>Chat</b>
<b>Número de orientaciones</b>	20	12	147
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>		

Para el mes de análisis, se presentaron 179 orientaciones en primer nivel de atención, por los canales dispuestos por la entidad, en sede central. Se destaca la preferencia del chat, por parte de la ciudadanía, para acceder a la información de los servicios y estrategias de la Secretaría.

A continuación, se presentan los datos de orientaciones de carácter misional:

<b>Orientaciones verbales de carácter misional</b>				
	<b>Canal presencial</b>	<b>Canal telefónico</b>	<b>Canal chat</b>	<b>Temas más reiterados</b>
<b>Número de orientaciones</b>	18	10	110	<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 cursos de certificación para madres cuidadoras e información de SIDICU, para aplicar a Subsidio de vivienda de Secretaría Distrital del Hábitat.</li> <li>• Información sobre estrategia de empleabilidad y emprendimiento (ofertas de empleo disponibles).</li> </ul>
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>			

De acuerdo con la información presentada, se brindaron 138 orientaciones en temas misionales, que representa el 77% del total de las atenciones, relacionadas especialmente con los servicios de orientación socio jurídica y psicosocial, Sistema Distrital de Cuidado y estrategias de empleabilidad y emprendimiento.

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)

Los aspectos no clasificados en esta categoría misional correspondieron a solicitudes de información de carácter general, información estadística, temas de no competencia de la entidad, entre otros.

### 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	109	72,2%
WEB	17	11,3%
BUZON	10	6,6%
PRESENCIAL	9	6,0%
ESCRITO	4	2,6%
TELEFONO	2	1,3%
<b>Total general</b>	<b>151</b>	<b>100,0%</b>

De las 151 peticiones recibidas en el mes de noviembre de 2024, 109 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 72,2% 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 11,3%, buzón con un 6,6%, presencial con un 6,0%, escrito con un 2,6%, y finalmente, telefónico con un 1,3% frente al total.

### 4. Tipo de peticiones

De las 151 peticiones recibidas en el mes de noviembre de 2024, 137 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 90,7% 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 Derecho de Petición de Interés General con un 2,6%, Solicitud de acceso a la información y Reclamo con un 2,0% respectivamente, Felicitación con un 1,3% y finalmente, Denuncia por actos de corrupción y Queja con un 0,7% frente al total cada una.

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)

Tipología	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	137	90,7%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	2,6%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3	2,0%
RECLAMO	3	2,0%
FELICITACION	2	1,3%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	0,7%
QUEJA	1	0,7%
<b>Total general</b>	<b>151</b>	<b>100%</b>

## 5. Peticiones solucionadas por subtemas

En el mes analizado se solucionaron 188 peticiones frente a las cuales el subtema más representativo fue el de Implementación de Políticas con 58 peticiones, que corresponden al 31% del total mencionado. El subtema que le sigue, con un 23% de participación, es el de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral, y, en tercer lugar, el subtema Atención en violencias y casas refugio con un 13% frente al total.

Subtema	Total	Porcentaje
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	58	31%
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	44	23%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	25	13%
<b>Total 3 Subtemas</b>	127	73%
<b>Otros Subtemas</b>	61	27%
<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>100%</b>

En otros subtemas, con el 32% del total, se agrupa información general de la entidad y puntos de atención, administración del talento humano, contratación, veedurías ciudadanas y otros asuntos misionales como lo son, datos estadísticos poblacionales, diversidad, territorialidad y derechos, Sistema Distrital de Cuidado, enfoque diferencial y Línea Púrpura.

## 6. Traslados por Competencia

Durante el mes de noviembre de 2024, se realizaron 29 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](http://www.sdmujer.gov.co)

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

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

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	7	24,1%
SECRETARIA DE SALUD	6	20,7%
TRANSMILENIO	3	10,3%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	3	10,3%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2	6,9%
IDRD	2	6,9%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	3,4%
SERVICIO CIVIL	1	3,4%
POLICIA METROPOLITANA	1	3,4%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	3,4%
IDIPRON	1	3,4%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	3,4%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>100,0%</b>

## 7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
Noviembre	95
Mes anterior	93
<b>Total</b>	<b>188</b>

Durante el mes de noviembre de 2024, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley a 188 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 95 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 93 fueron requerimientos pendientes del periodo anterior.

## 8. Tiempo Promedio de Respuesta

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)

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer en el mes de noviembre de 2024, fue de 9,6 días.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Derecho de Petición de Interés General	15	10,0
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,8
Reclamo	15	11,0
Solicitud de acceso a la información	10	5,0
Queja	15	11,7
Felicitación	15	12,0
Consulta	30	1,5
<b>Promedio Total</b>		<b>9,6</b>

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 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	31	28	59	31,4%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	24	24	48	25,5%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	10	13	23	12,2%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	9	2	11	5,9%
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	4	6	10	5,3%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	4	6	10	5,3%
ATENCION A LA CIUDADANIA	4	2	6	3,2%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	4		4	2,1%

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)

DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		3	3	1,6%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	1	2	3	1,6%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	1	2	3	1,6%
DIRECCION DE CONTRATACION	1	2	3	1,6%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1	1	0,5%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1		1	0,5%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		1	1	0,5%
OFICINA ASESORA JURIDICA		1	1	0,5%
COMUNICACION ESTRATEGICA	1		1	0,5%
<b>Total general</b>	<b>95</b>	<b>93</b>	<b>188</b>	<b>100,0%</b>

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de noviembre de 2024 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 59 requerimientos, los cuales representan el 31,4% 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 48 requerimientos (25,5%) y la Dirección del Sistema de Cuidado con un total de 23 requerimientos (12,2%) 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 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
<b>DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS</b>	4752072024	2-2024-022968	1-2024-021320	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>MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA</b>				
<b>DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA</b>	4852442024	2-2024-023289	1-2024-021893	Cumple
<b>DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA</b>	4863222024	2-2024-023331	1-2024-021458	Cumple
<b>DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO</b>	4925462024	2-2024-023692	1-2024-022441	Cumple
<b>DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA</b>	5004122024	2-2024-024467	1-2024-022471	Cumple
<b>DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA</b>	5033932024	2-2024-024522	1-2024-022932	Cumple
<b>DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS</b>	5112692024	2-2024-024981	1-2024-023014	Cumple
<b>DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS</b>	5200152024	2-2024-025356	1-2024-022940	Cumple
<b>DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA</b>	5277282024	2-2024-025610	1-2024-023087	Cumple
<b>DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA</b>	4752072024	2-2024-022968	1-2024-021320	Cumple
<b>DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA</b>	4852442024	2-2024-023289	1-2024-021893	Cumple
<b>DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA</b>	4863222024	2-2024-023331	1-2024-021458	Cumple

## 11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de noviembre de 2024 la Secretaría Distrital de la Mujer registró una petición con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de

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)

Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, relacionada al SDQS5045042024, para la cual el día 14/11/2024 se solicitó ampliación de la misma, por cuanto la información contenida no era suficiente para avanzar con la gestión pertinente.

## 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 2024 la Secretaría Distrital de la Mujer no recibió 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
1	1	0	5,0	0

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.
- Se destaca la atención en primer nivel por los canales dispuestos en sede central, para tal propósito, al presentarse 179 orientaciones que permitieron resolver las solicitudes de la ciudadanía de manera ágil y oportuna. El canal chat fue el más utilizado con un total de 147 orientaciones brindadas.
- 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 disminuyó el número de peticiones registradas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer al presentarse 151 peticiones frente a 204 del mes anterior.
- El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer PQRS es el correo electrónico, con una participación del 72,2%. Por el Sistema Bogotá te escucha (Web) se registró el 11,3% 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)

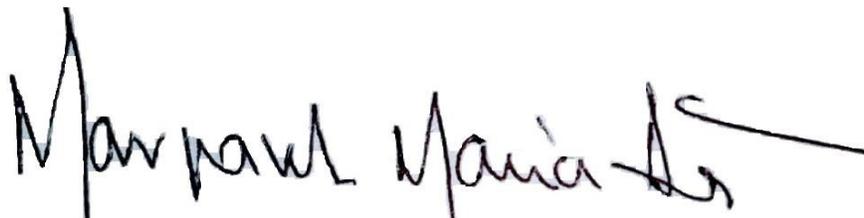
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

[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,



**MARGARITA MARIA RUA ATEHORTUA**

Subsecretaria de Gestión Corporativa  
Secretaría Distrital de la Mujer

Elaboró: María Valentina Castillejo Caycedo- Contratista- Subsecretaría de Gestión Corporativa.

Revisó: 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](http://www.sdmujer.gov.co)

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

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