



# Alcance Informe de Gestión de PQRS Cuarto Trimestre 2024

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., febrero  
2025

## Alcance Orientaciones Verbales

Por medio de este documento se da alcance al *Informe de Gestión de PQRS correspondiente al cuarto trimestre de 2024*, puntualmente en los datos relacionados con las orientaciones verbales. A continuación, se presentan los datos verificados.

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, 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 cuarto trimestre del 2024:

Total orientaciones verbales por canal de atención				
Mes	Presencial	Telefónico	Chat	Total mes
Octubre	21	105	266	392
Noviembre	20	12	147	179
Diciembre	18	41	66	125
<b>Total Trimestre</b>	<b>696</b>			

Para el trimestre de análisis, se presentaron 696 orientaciones en primer nivel de atención, por los canales dispuestos por la entidad, en sede central. Con el 68,8% del total de orientaciones, se destaca la preferencia del chat por parte de la ciudadanía para acceder a la información de los servicios y estrategias de la Secretaría.

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)

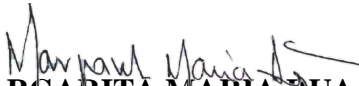
A continuación, se presentan los datos de orientaciones de carácter misional:

Orientaciones verbales por canal de atención de Carácter Misional				
Mes	Presencial	Telefónico	Chat	Total mes
Octubre	19	85	218	322
Noviembre	18	10	110	138
Diciembre	17	29	57	103
<b>Total Trimestre</b>	<b>563</b>			


De acuerdo con la información presentada, se brindaron 563 orientaciones en temas misionales, que representa el 80,9% del total de las orientaciones, relacionadas especialmente con los servicios de orientación socio jurídica y psicosocial, Sistema Distrital de Cuidado y estrategias de empleabilidad y emprendimiento.

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.

Cordialmente,

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