



# Informe de Gestión de PQRS Enero 2025

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., febrero  
2025

## 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 .....	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 enero de 2025, 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:

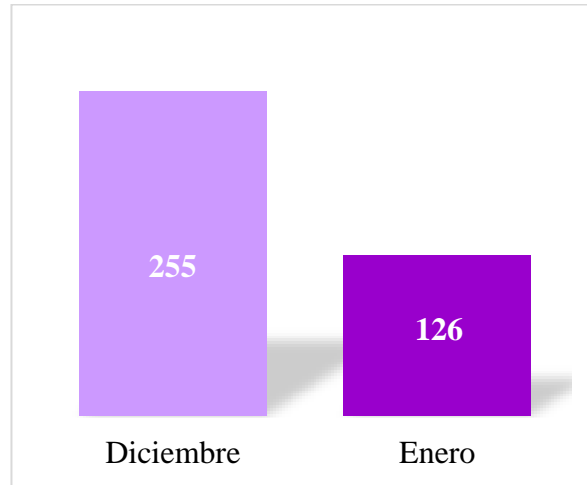
3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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 126 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 diciembre de 2024, se evidencia una disminución del 50,5% (129 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 enero:

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)

	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial
	142	22	14
<b>Total</b>	178		

Para el mes de análisis, se presentaron **178** 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. Las temáticas asociadas a estas orientaciones giraron principalmente alrededor de:

- 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 las Manzanas de Cuidado.
- Información sobre estrategia de Autonomía Económica.

Es importante informar que, durante este mes, se dispuso de un nuevo canal tecnológico de orientación en primer nivel denominado Chatbot, el cual se habilita fuera de los horarios de atención, con el objetivo de orientar en primer nivel a la ciudadanía. En el mes de enero del 2025, esta herramienta obtuvo un total de **339** interacciones:

Orientaciones por canal Chatbot
339

Los aspectos más consultados a través de esta herramienta fueron:

- ¿Cómo acceder a citas para orientación jurídica o psicosocial? (36,7%)
- ¿Dónde encuentro los cursos y capacitaciones que ofrece la Secretaría? (18,4%)
- ¿Dónde encuentro información para radicar denuncias y solicitar medidas de protección por algún tipo de violencia (y / o) agresión? (10,2%)

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)

- ¿Cómo aplicar a las ofertas de empleo? (8,2%)
- Acogida y protección temporal a mujeres víctimas de violencias en Casas Refugio (8,2%)

### 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	91	72,2%
WEB	27	21,4%
ESCRITO	5	4,0%
PRESENCIAL	2	1,6%
BUZON	1	0,8%
<b>Total general</b>	<b>126</b>	<b>100,0%</b>

De las 126 peticiones recibidas en el mes de enero de 2025, 91 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 21,4%, escrito con un 4,0%, presencial con 1,6% y finalmente buzón un 0,8% frente al total.

### 4. Tipo de peticiones

De las 126 peticiones recibidas a través de la plataforma Bogotá Te Escucha en el mes de enero de 2025, 105 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 83,3% 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 un 5,6%, Solicitud de acceso a la información, Felicitación y Derecho de Petición de Interés General con un 2,4% cada uno, Denuncia por actos de corrupción y Reclamo con un 1,6% respectivamente, y finalmente, Consulta con un 0,8% frente al 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)

Tipología	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	105	83,3%
QUEJA	7	5,6%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3	2,4%
FELICITACION	3	2,4%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	2,4%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	2	1,6%
RECLAMO	2	1,6%
CONSULTA	1	0,8%
<b>Total general</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>

## 5. Peticiones solucionadas por subtemas

En el mes analizado se solucionaron 121 peticiones frente a las cuales el subtema más representativo fue el de Implementación de Políticas con 42 peticiones, que corresponden al 35% del total mencionado. El subtema que le sigue, con un 26% 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 12% frente al total.

Subtema	Total	Porcentaje
<b>IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS</b>	42	35%
<b>ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL</b>	32	26%
<b>ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO</b>	14	12%
<b>Total 3 Subtemas</b>	88	73%
<b>Otros Subtemas</b>	33	27%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

En otros subtemas, con el 27% del total, se agrupa información general de la entidad y puntos de atención, administración del talento humano, nuevos datos abiertos, y otros asuntos misionales como lo son, Sistema Distrital de Cuidado, enfoque diferencial y Línea Púrpura.

## 6. Traslados por Competencia

Durante el mes de enero de 2025, 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 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

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)

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	10	34,5%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	6	20,7%
SECRETARIA DE EDUCACION	4	13,8%
SECRETARIA DE SALUD	3	10,3%
PERSONERIA DE BOGOTA	2	6,9%
IDRD	2	6,9%
SUBRED SUR OCCIDENTE	1	3,4%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	3,4%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>100,0%</b>

## 7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
Enero	82
Mes anterior	39
<b>Total</b>	<b>121</b>

Durante el mes de enero de 2025, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley a 121 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 82 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 39 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 enero de 2025, fue de 9,0 días.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Derecho de Petición de Interés General	15	7,2
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,2
Reclamo	15	8,5
Solicitud de acceso a la información	10	5,7
Queja	15	9,8

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)



Felicitación	15	8,8
<b>Promedio Total</b>		<b>9,0</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	35	14	49	40,5%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	16	13	29	24,0%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	9	3	12	9,9%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	4	3	7	5,8%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	3	3	6	5,0%
ATENCION A LA CIUDADANIA	4		4	3,3%
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	1	2	3	2,5%
COMUNICACION ESTRATEGICA	3		3	2,5%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	3		3	2,5%
DIRECCION DE CONTRATACION	2		2	1,7%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	2		2	1,7%
OFICINA ASESORA JURIDICA		1	1	0,8%
<b>Total general</b>	<b>82</b>	<b>39</b>	<b>121</b>	<b>100,0%</b>

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de enero de 2025 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 49 requerimientos, los cuales representan el 40,5% 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 29

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)

requerimientos (24,0%) y la Dirección del Sistema de Cuidado con un total de 12 requerimientos (9,9%) 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 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
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	4752072025	2-2025-022968	1-2025-021320	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	4852442025	2-2025-023289	1-2025-021893	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	4863222025	2-2025-023331	1-2025-021458	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	4925462025	2-2025-023692	1-2025-022441	Cumple
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	5004122025	2-2025-024467	1-2025-022471	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	5033932025	2-2025-024522	1-2025-022932	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)

DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	5112692025	2-2025-024981	1-2025-023014	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	5200152025	2-2025-025356	1-2025-022940	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	5277282025	2-2025-025610	1-2025-023087	Cumple

## 11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de enero de 2025 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió dos peticiones con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, las cuales corresponden a los SDQS 231042025 y 419572025. Durante el periodo analizado, estas peticiones se encontraban en proceso de gestión por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario de la entidad.

## 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 enero de 2025 la Secretaría Distrital de la Mujer no recibió peticiones con tipología “Solicitud de acceso a la información”.

Nº de solicitudes recibidas	Nº de solicitudes respondidas	Nº solicitudes trasladadas a otra institución	Tiempos de respuesta promedio	Nº de solicitudes negadas
3	3	0	5,7	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 178 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 142 orientaciones brindadas. Adicionalmente se destaca la orientación brindada por la herramienta Chatbot, la cual obtuvo para el mes de análisis un total de 339 interacciones.
- El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue de 9,0 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 126 peticiones frente a 255 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 21,4% 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 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)