



# Informe de Gestión de PQRS

## Febrero 2025

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., marzo  
2025

## Tabla de contenido

Introducción .....	3
1. Peticiones Recibidas.....	4
2. Orientaciones Verbales .....	4
3. Canales de Atención.....	6
4. Tipo de peticiones .....	7
5. Peticiones por Subtemas .....	7
6. Traslados por Competencia.....	8
7. Peticiones Cerradas del Periodo.....	9
8. Tiempo Promedio de Respuesta.....	9
9. Requerimientos por Dependencia .....	10
10. Respuestas de Fondo .....	11
11. Denuncias por Actos de Corrupción.....	12
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 febrero 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:

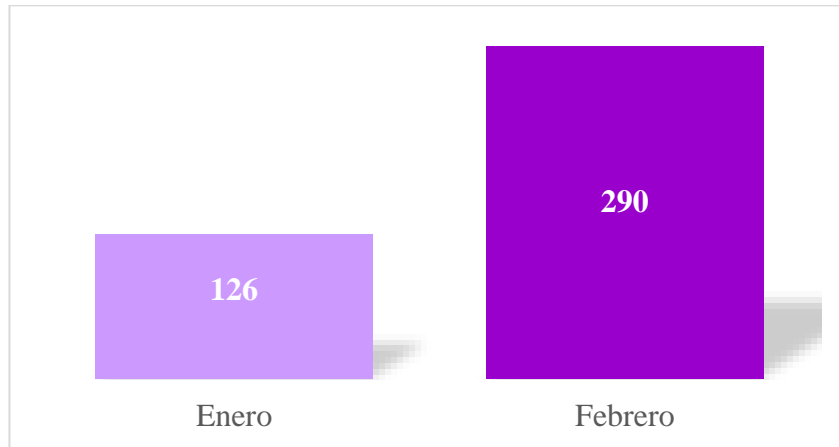
3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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 290 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 anterior (enero 2025), se evidencia un aumento del del 78,8% (164 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 febrero:

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
	107	62	17
<b>Total</b>	<b>186</b>		

Para el mes de análisis, se presentaron **186** 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.

Frente a este total de orientaciones, se rescata que el 83,3% (155 orientaciones) fueron de carácter misional:

	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial
<b>Misionales</b>	88	50	17
<b>Total</b>	<b>155</b>		

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.

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)

Es importante informar que, a través del 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 febrero del 2025, se presentaron **331** orientaciones:

Orientaciones por canal Chatbot
<b>331</b>

Los aspectos más consultados a través de esta herramienta fueron:

- ¿Cómo acceder a citas para orientación jurídica o psicosocial? (33%)
- ¿Dónde encuentro los cursos y capacitaciones que ofrece la Secretaría? (20%)
- ¿Cómo aplicar a las ofertas de empleo? (14%)
- ¿Dónde encuentro información para radicar denuncias? (10%)

### 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	232	80,0%
WEB	38	13,1%
BUZON	10	3,4%
ESCRITO	6	2,1%
REDES SOCIALES	2	0,7%
PRESENCIAL	2	0,7%
<b>Total general</b>	<b>290</b>	<b>100,0%</b>

De las 290 peticiones recibidas en el mes de febrero de 2025, 232 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 80% 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 13,1%, buzón con un 3,4%, escrito con un 2,1%, y finalmente, Redes Sociales y Presencial un 0,7% 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)

#### 4. Tipo de peticiones

De las 290 peticiones recibidas a través de la plataforma Bogotá Te Escucha en el mes de febrero de 2025, 246 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 84,8% 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 4,5%, Derecho de Petición de Interés General con un 3,1%, Sugerencia son un 2,4%, Solicitud de acceso a la información con un 1,7%, Consulta y Felicitación con un 1,4% cada uno, y finalmente, Reclamo con un 0,7% frente al total.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	246	84,8%
QUEJA	13	4,5%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	9	3,1%
SUGERENCIA	7	2,4%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	5	1,7%
CONSULTA	4	1,4%
FELICITACION	4	1,4%
RECLAMO	2	0,7%
<b>Total general</b>	<b>290</b>	<b>100%</b>

#### 5. Peticiones solucionadas por subtemas

En el mes analizado se solucionaron 249 peticiones frente a las cuales los subtemas más representativos fueron el de Implementación de Políticas y el de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 79 peticiones cada uno, que corresponden respectivamente al 32% del total mencionado. El subtema que le sigue, ocupando el tercer lugar, es el subtema Sistema Distrital de Cuidado, con un 10% frente al total.

Subtema	Total	Porcentaje
<b>IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS</b>	79	32%
<b>ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL</b>	79	32%
<b>SISTEMA DISTRICTAL DEL CUIDADO</b>	24	10%
<b>Total 3 Subtemas</b>	<b>182</b>	<b>73%</b>
<b>Otros Subtemas</b>	67	27%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</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)

En otros subtemas, con el 27% del total, se agrupa información general de la entidad y puntos de atención, contratación, administración del talento humano, nuevos datos abiertos, traslado a entidades distritales, y otros asuntos misionales como lo son, datos estadísticos, poblacional, diversidad, territorialidad y derechos, Atención en violencias y casas refugio, cursos de formación integral, enfoque diferencial y Línea Púrpura.

## 6. Traslados por Competencia

Durante el mes de febrero de 2025, se realizaron 36 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	10	27,8%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	5	13,9%
SECRETARIA DE SALUD	4	11,1%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	5,6%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	2	5,6%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2	5,6%
PERSONERIA DE BOGOTA	2	5,6%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	2	5,6%
IDIPRON	2	5,6%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	2,8%
IPES	1	2,8%
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACION SUPERIOR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGIA - ATENEA	1	2,8%
TRANSMILENIO	1	2,8%
SECRETARIA GENERAL	1	2,8%
<b>Total general</b>	<b>36</b>	<b>100,0%</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)



## 7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
Febrero	196
Mes anterior	53
<b>Total</b>	<b>249</b>

Durante el mes de febrero de 2025, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley a 249 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 196 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 53 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 febrero de 2025, fue de 8,7 días.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Derecho de Petición de Interés General	15	8,9
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,0
Solicitud de acceso a la información	10	4,9
Queja	15	10,1
Felicitación	15	10,8
Consulta	30	3,0
Sugerencia	15	4,3
<b>Promedio Total</b>		<b>8,7</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.

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)

## 9. Requerimientos por Dependencia

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	Porcentaje
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	79	16	95	38,2%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	30	12	42	16,9%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	20	7	27	10,8%
ATENCION A LA CIUDADANIA	20	1	21	8,4%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	11	3	14	5,6%
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	9	3	12	4,8%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	6	4	10	4,0%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	1	5	2,0%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	4	1	5	2,0%
DIRECCION DE CONTRATACION	2	3	5	2,0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	2	4	1,6%
COMUNICACION ESTRATEGICA	3		3	1,2%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	3		3	1,2%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	2		2	0,8%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1		1	0,4%
<b>Total general</b>	<b>196</b>	<b>53</b>	<b>249</b>	<b>100,0%</b>

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de febrero de 2025 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 95 requerimientos, los cuales representan el 38,2% 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 42 requerimientos (16,9%) y la Dirección del Sistema de Cuidado con un total de 27 requerimientos (10,8%) 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.

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)

## 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
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

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)

## 11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de febrero de 2025 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.

## 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 febrero de 2025 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
4	3	0	4,9	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 186 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 107 orientaciones brindadas. Adicionalmente se destaca la orientación brindada por la herramienta Chatbot, la cual obtuvo para el mes de análisis un total de 331 conversaciones.
- El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue de 8,7 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 290 peticiones frente a 126 del mes anterior.
- El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer PQRS es el correo electrónico, con una participación del 80%. Por el Sistema Bogotá te escucha (Web) se registró el 13,1% 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](http://www.sdmujer.gov.co)

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

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



**CLAUDIA MARCELA GARCÍA SANTOS**

Subsecretaria de Gestión Corporativa (E)

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)

