



Informe de Gestión de PQRS

Diciembre 2025

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Servicio a la Ciudadanía

Bogotá D.C., enero 2026

Tabla de contenido

1.	Peticiones Recibidas	4
2.	Orientaciones Verbales	4
3.	Canales de Atención para PQRS.....	6
4.	Peticiones Cerradas del Periodo.....	7
5.	Peticiones solucionadas por subtemas	7
6.	Traslados por Competencia.....	8
7.	Tiempo Promedio de Respuesta.....	8
8.	Requerimientos por Dependencia	9
9.	Respuestas de Fondo.....	10
10.	Denuncias por Actos de Corrupción	10
11.	Solicitudes de Acceso a la Información Pública	10
12.	Participación por localidad	11
13.	Participación por estrato	11
14.	Participación por tipo y calidad de requirente.....	12
15.	CONCLUSIONES	12
16.	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

Introducción

El presente informe tiene como finalidad dar cumplimiento a lo establecido en el 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”*.

De igual manera, las disposiciones de la Resolución 1519 De 2020, *“Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”* y del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

A continuación, 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, por tipología, canales y demás datos estadísticos, gestionados durante el mes de diciembre de 2025, los cuales se reciben, clasifican y se asignan a las dependencias correspondientes, para que sean atendidos de conformidad con los términos de ley y de esta manera brindar una atención con los criterios de calidad establecidos por las políticas de servicio a la ciudadanía.

Esta información sirve como herramienta de gerencia y de control, permitiendo conocer las inquietudes de la ciudadanía con respecto a 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.

¹ Ley 1474 de 2011: http://www.secretariassenado.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

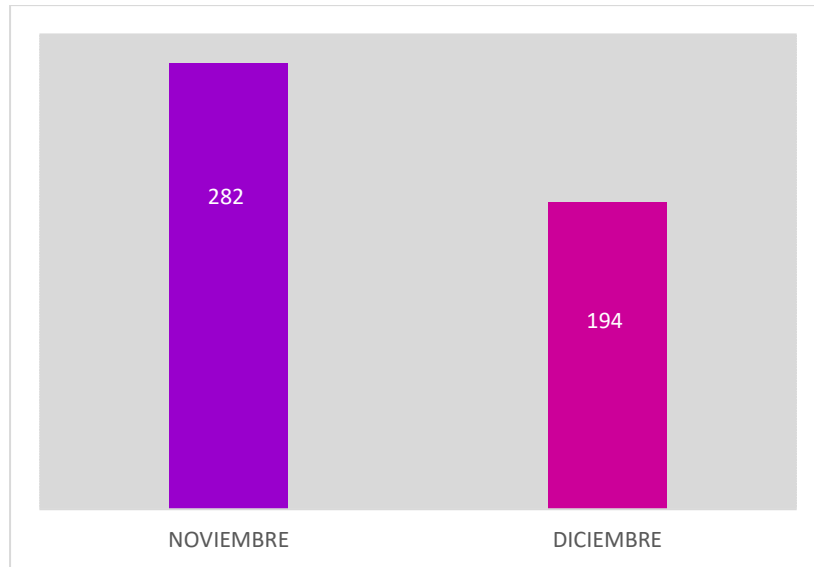
Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

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 194 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 (noviembre 2025), se evidencia una disminución del 31,2% (88 requerimientos menos).

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 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 diciembre:

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

Total	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial
	94	66	25
	185		

Para el mes de análisis, se presentaron **185** orientaciones en primer nivel de atención, por los canales dispuestos por la entidad, en la 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, con 1767 interacciones entre profesional de atención y ciudadanos(as).

En cuanto a las orientaciones a través del canal tecnológico Chatbot, el cual se habilita fuera del horario de atención, se obtuvo un total de **208** conversaciones.

Orientaciones por canal Chatbot
208

Los aspectos más consultados a través de esta herramienta fueron:

- ¿Cómo acceder a citas para orientación jurídica o psicosocial?
- ¿Dónde encuentro los cursos y capacitaciones que ofrece la Secretaría?
- Acogida y protección temporal a mujeres víctimas de violencias en Casas Refugio

Frente al total de orientaciones (185), se identifica que el 83,8% (155 orientaciones) fueron de carácter misional:

Misionales	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial	Temas más reiterados
	77	55	23	<ul style="list-style-type: none">• Orientación y/o asesoría socio jurídica y psicosocial• Información sobre Casas Refugio y cómo acceder a ellas.
	155			

Las temáticas asociadas a estas orientaciones giraron principalmente en:

- Orientación y/o asesoría socio jurídica y psicosocial.
- Información sobre casas refugio y como acceder a ellas.

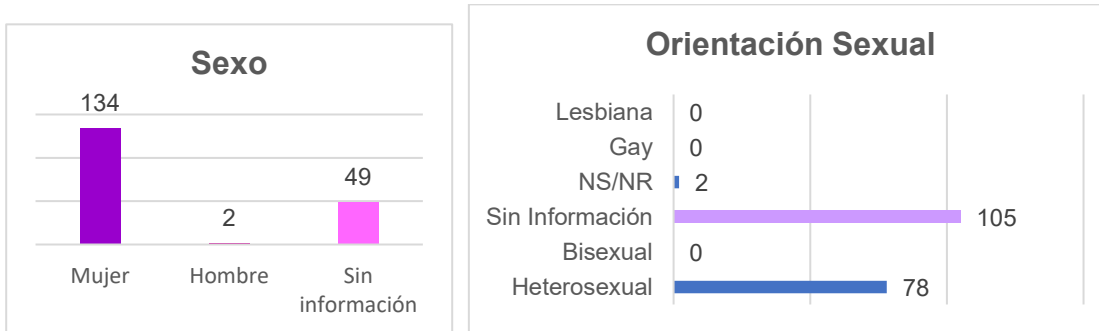
Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76

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

Respecto de la caracterización de las personas atendidas en este nivel (que suministraron los datos), se presenta la siguiente información:



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	158	81,4%
WEB	22	11,3%
ESCRITO	6	3,1%
BUZON	6	3,1%
PRESENCIAL	2	1,0%
Total general	194	100,0%

De las 194 peticiones recibidas en el mes de diciembre de 2025, 158 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 81,4% 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 11,3%, escrito con un 3,1%, buzón con un 3,1% y finalmente presencial con un 1,0% frente al total.

De las 194 peticiones recibidas en el mes de diciembre de 2025, corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 85,1% 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, seguido por la tipología Derecho de Petición de Interés General con 12 (6,2%), luego queja con 3,6%, felicitación con 2,1%, reclamo 2,1%, solicitud de copia con 0,5% y finalmente consulta con 0,5% 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

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

Derecho de Petición de Interés Particular	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	165	85,1%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	12	6,2%
QUEJA	7	3,6%
FELICITACION	4	2,1%
RECLAMO	4	2,1%
SOLICITUD DE COPIA	1	0,5%
CONSULTA	1	0,5%
Total general	194	100%

4. Peticiones Cerradas del Periodo

Durante el mes de diciembre de 2025, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por ley, a 229 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 103 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 126 fueron requerimientos pendientes del periodo anterior.

Periodo	Peticiones cerradas
Diciembre	103
Mes anterior	126
Total	229

5. Peticiones solucionadas por subtemas

En las 229 peticiones cerradas, los subtemas más representativos fueron: de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 100 peticiones correspondientes al 44%, Implementación de Políticas con 45 peticiones correspondientes al 20% y finalmente, ocupando el tercer lugar, el subtema de Atención en Violencias y Casas Refugio con 29 para un 13% frente al total.

Subtema	Total	Porcentaje
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	100	44%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	45	20%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	29	13%
Total 3 Subtemas	174	76%
Otros Subtemas	55	24%
Total	229	100%

En otros subtemas, con el 24% del total, se agrupa información general de la entidad y puntos de atención, administración del talento humano, contratación, cursos de formación integral, contratación, traslado a entidades nacionales y/o territoriales y otros asuntos misionales como lo son Sistema Distrital de Cuidado, Enfoque Diferencial y Línea Púrpura.

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

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de diciembre de 2025, se realizaron 43 traslados por no competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer. Se identificó en algunas peticiones qué, 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 DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	13	30,2%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	7	16,3%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	5	11,6%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	2	4,7%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	2	4,7%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	2	4,7%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	2	4,7%
SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1	2,3%
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	1	2,3%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	1	2,3%
PERSONERIA DE BOGOTA D.C.	1	2,3%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1	2,3%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE – IDRD	1	2,3%
EMPRESA METRO DE BOGOTA S.A.	1	2,3%
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL – IDPYBA	1	2,3%
SECRETARIA GENERAL	1	2,3%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	1	2,3%
Total general	43	100,0%

7. 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 diciembre de 2025, fue de 9,7 días.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Derecho de Petición de Interés General	15	8,4

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

Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,7
Reclamo	15	10,0
Solicitud de acceso a la información	10	6,8
Queja	15	10,2
Felicitación	15	11,0
Consulta	30	20
Sugerencia	15	10,5
Solicitud de Copia	10	N/A
Promedio Total		9,7

De acuerdo con 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 términos legales establecidos.

Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través de Servicio a la Ciudadanía, asigna las peticiones internamente a las dependencias competentes y realiza el respectivo seguimiento para que se formulen y emitan las respuestas oportunamente. El resultado en el cumplimiento de términos es positivo, ya que se garantiza la no vulneración de derechos de la ciudadanía.

8. Requerimientos por Dependencia

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de diciembre de 2025 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 79 requerimientos, los cuales representan el 34,5% 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 51 requerimientos (22,3%), Subsecretaría del Cuidado y Políticas de la Igualdad con 22 (9.6%) y la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades con un total de 16 requerimientos (7,0%) del total.

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	Porcentaje
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	36	43	79	34,5%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	19	32	51	22,3%
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	13	9	22	9,6%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	7	9	16	7,0%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	4	10	14	6,1%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	3	7	10	4,4%
ATENCION A LA CIUDADANIA	8	1	9	3,9%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	3	5	8	3,5%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	4	3	7	3,1%
DIRECCION DE CONTRATACION	2	3	5	2,2%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	2	4	1,7%

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

DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLÍTICA	1	2	3	1,3%
COMUNICACION ESTRATEGICA	1		1	0,4%
Total general	103	126	229	100%

Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio de Servicio 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.

9. 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:

Dependencia Responsable	Radicado SDQS	Radicado de entrada	Radicado de salida	Respuesta de Fondo
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	6160392025	2-2025-021011	1-2025-019152	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	6122512025	2-2025-020452	1-2025-018361	Cumple
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLÍTICAS DE IGUALDAD Y OPORTUNIDADES	6381302025	2-2025-020275	1-2025-018396	Cumple
	6761632025	2-2025-021479	1-2025-018972	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	6976912025	2-2025-022070	1-2025-019908	Cumple
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLÍTICA	7122112025	2-2025-022330	1-2025-019655	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	6977342025	2-2025-021993	1-2025-019375	Cumple
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	6813242025	2-2025-022124	1-2025-019383	Cumple
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	6697312025	2-2025-021149	1-2025-019062	Cumple
COMUNICACION ESTRATEGICA	6640292025	2-2025-020946	1-2025-019116	Cumple

10. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de diciembre 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.

11. 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

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

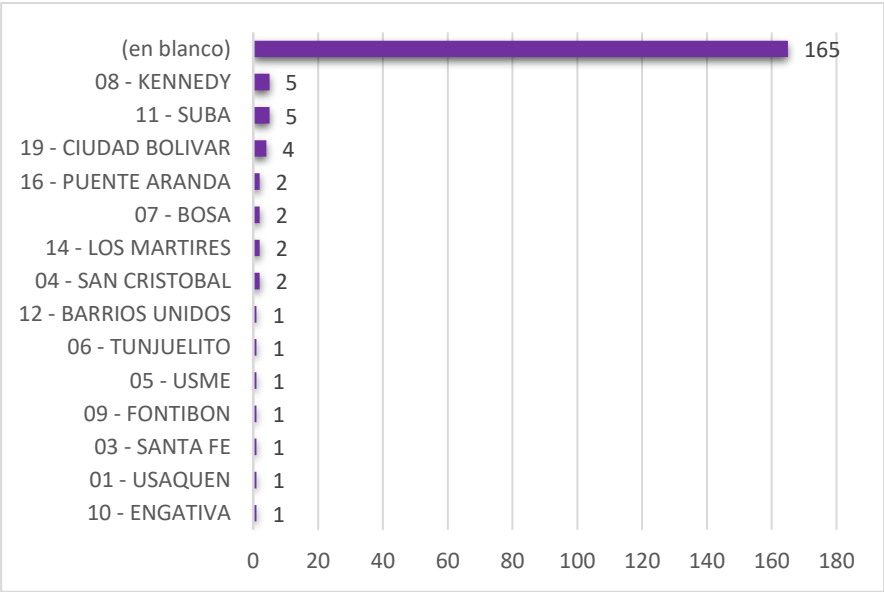
publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta, respecto de las solicitudes de acceso a información pública...”; en el mes de diciembre de 2025 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió 5 peticiones con tipología “Solicitud de acceso a la información”, con un promedio de respuesta de 6,8 días.

Se respondieron 3 solicitudes y se dio cierre por respuesta definitiva a una solicitud, por tratarse de una duplicidad.

N° de solicitudes recibidas	N° de solicitudes respondidas	N° solicitudes trasladadas a otra institución	Tiempos de respuesta promedio	N° de solicitudes negadas
5	3	0	6,8	1

12. Participación por localidad

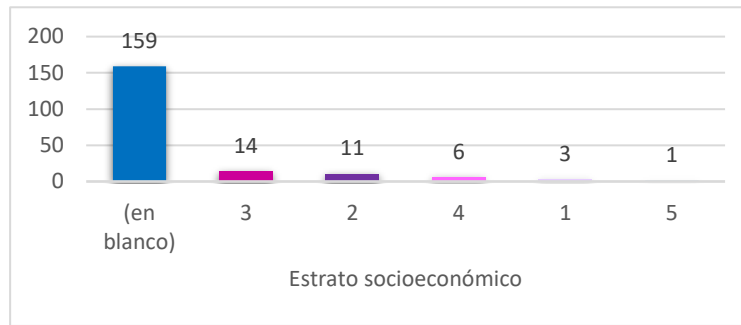
En el mes de diciembre de 2025, se evidencia que la mayoría de las personas que presentaron PQRS y reportaron información, se ubican en la localidad de Kennedy (5) y Suba (5) seguido por Ciudad Bolívar (4).



13. Participación por estrato

De las peticiones recibidas, 35 peticionarias(os) brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo el estrato tres (3) el de mayor participación con 14 peticiones.

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



14. Participación por tipo y calidad de requirente

Por último, se identifica qué, del total de peticiones recibidas en el mes de diciembre, en 177 peticiones las(os) solicitantes se identificaron como personas naturales, en ocho (8) como jurídicas y en nueve (9) peticiones no se cuenta con información (en blanco). Así mismo el 95,4% corresponden a ciudadanas(os) identificadas(os), y el 4,6% corresponde a registros anónimos.



Nombre Peticionario	Número	Porcentaje %
Anónimo	9	4,6%
Identificado	185	95,4%
Total General	194	100%

15. CONCLUSIONES

- El presente documento 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 185 orientaciones que permitieron resolver las solicitudes de la

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

ciudadanía de manera ágil y oportuna. Por su parte, a través de la herramienta Chatbot se brindaron 208 soluciones y mediante el correo electrónico se recibieron 158 requerimientos, resaltando el uso de las herramientas tecnológicas dispuestas para una mejor atención.

- El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue de 9,7 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 se presentó una disminución en el número de peticiones registradas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer al presentarse 194 peticiones frente a 282 del mes anterior.
- El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer PQRS es el correo electrónico, con una participación del 81,4%, seguido por el Sistema Bogotá te escucha (Web) mediante el cual 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.

16. RECOMENDACIONES

- Seguir con los controles, desde Servicio 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.
- Continuar con las capacitaciones, talleres y mesas de trabajo para el fortalecimiento de las competencias de las personas encargadas de la atención y gestión de las peticiones, para el uso adecuado de los aplicativos, el correcto tratamiento en la gestión y trámite de respuesta de las PQRS y la utilización de los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad).

Atentamente,



CLAUDIA MARCELA GARCÍA SANTOS

Subsecretaria de Gestión Corporativa
Secretaría Distrital de la Mujer

Elaboró: Karen Estefani Moreno Urrego – Profesional Universitario - Subsecretaría de Gestión Corporativa.

Revisó y Aprobó: 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

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co