



Informe de Gestión de PQRS

Enero 2026

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Servicio a la Ciudadanía

Bogotá D.C., febrero 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	11
11.	Solicitudes de Acceso a la Información Pública	11
12.	Participación por localidad	12
13.	Participación por estrato	12
14.	Participación por tipo y calidad de requirente.....	13
15.	Conclusiones	13
16.	Recomendaciones	14

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 Relacionamiento 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 enero de 2026, 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

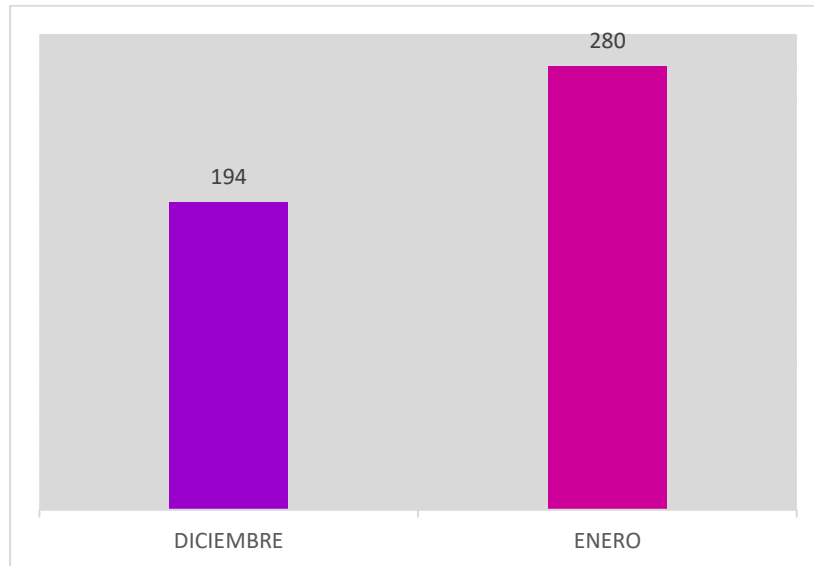
Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

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 280 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 2026), se evidencia un incremento del 44,3% (86 requerimientos más).

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.

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

A continuación, se presenta el total de orientaciones del mes de enero:

Total	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial
	120	54	14
	188		

Para el mes de análisis, se presentaron **188** 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 1721 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 **338** conversaciones.

Orientaciones por canal Chatbot
338

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?
- ¿Cómo aplicar a las ofertas de empleo?

Frente al total de orientaciones (188), se identifica que el 78,7% (148 orientaciones) fueron de carácter misional:

Misionales	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial	Temas más reiterados
	92	43	13	• Orientación y/o asesoría socio jurídica y psicosocial •Formación a Cuidadoras •Información sobre Casas Refugio y cómo acceder a ellas.
	148			

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

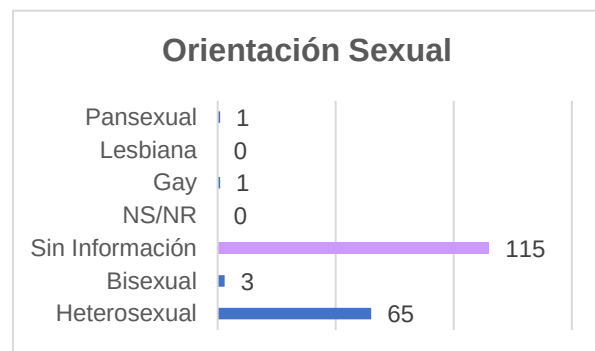
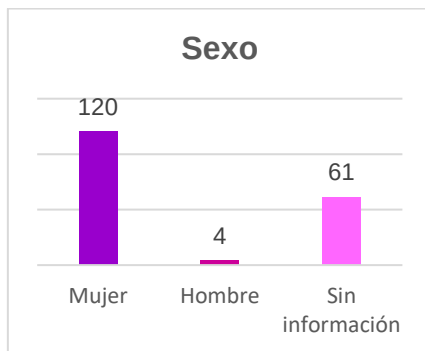
3169001 www.sdmujer.gov.co

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

Las temáticas asociadas a estas orientaciones giraron principalmente en:

- Orientación y/o asesoría socio jurídica y psicosocial.
- Formación a cuidadoras
- Información sobre Casas Refugio y cómo acceder a ellas.

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	237	84,6%
Web	21	7,5%
Escrito	7	2,5%
Buzón	7	2,5%
Presencial	5	1,8%
Teléfono	3	1,1%
Total general	280	100,0%

De las 280 peticiones recibidas en el mes de enero de 2026, 237 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 84,6% 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 7,5%, escrito con un 2,5%, buzón con un 2,5% , presencial con un 1,8% y finalmente telefónico con un 1,1% 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

De las 280 peticiones recibidas en el mes de enero de 2026, corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 87,1% 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 9 (3,2%), luego queja con 3,2%, consulta con 1,8%, solicitud de acceso a la información con 1,4%, sugerencia con 1,1%, reclamo con 1,1%, felicitación con 0,7% y finalmente denuncia por actos de corrupción con 0,4% frente al total.

Derecho de Petición de Interés Particular	Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	244	87,1%
Derecho de Petición de Interés General	9	3,2%
Queja	9	3,2%
Consulta	5	1,8%
Solicitud De Acceso a la Información	4	1,4%
Sugerencia	3	1,1%
Reclamo	3	1,1%
Felicitación	2	0,7%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	0,4%
Total general	280	100%

4. Peticiones Cerradas del Periodo

Durante el mes de enero de 2026, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por ley, a 156 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 99 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 126 fueron requerimientos pendientes del periodo anterior.

Periodo	Peticiones cerradas
Enero	99
Mes anterior	126
Total	156

5. Peticiones solucionadas por subtemas

En las 156 peticiones cerradas, los subtemas más representativos fueron: de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 72 peticiones correspondientes al 46%, Implementación de Políticas con 24 peticiones correspondientes al 15% y finalmente, ocupando el tercer lugar, el subtema de Atención en Violencias y Casas Refugio con 21 para un 13% 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

Subtema	Total	Porcentaje
Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio Justicia Integral	72	46%
Implementación de Políticas	24	15%
Atención en Violencias y Casas Refugio	21	13%
Total 3 Subtemas	117	75%
Otros Subtemas	39	25%
Total	156	100%

En otros subtemas, con el 25% del total, se agrupan temas relacionados con información general de la entidad y puntos de atención, administración del talento humano, contratación, traslado a entidades distritales 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 2026, se realizaron 49 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
Secretaría Distrital de Integración Social	20	40,8%
Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia Y Justicia	7	14,3%
Secretaría Distrital de Gobierno	4	8,2%
Secretaría de Educación del Distrito	3	6,1%
Secretaría Distrital de Planeación	2	4,1%
Secretaría Distrital de Salud	2	4,1%
Personería de Bogotá D.C.	2	4,1%
Secretaría Distrital de Movilidad	2	4,1%
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	2	4,1%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	2	4,1%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	1	2,0%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR D	1	2,0%
Secretaría General	1	2,0%
Total General	49	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 enero de 2026, fue de 8,9 días.

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

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Derecho de Petición de Interés General	15	8,6
Derecho de Petición de Interés Particular	15	8,8
Reclamo	15	8,7
Solicitud de acceso a la información	10	8,8
Queja	15	10,3
Felicitación	15	9,8
Consulta	30	N/A
Sugerencia	15	12,0
Solicitud de Copia	10	N/A
Promedio Total		8,9

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 enero de 2026 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 65 requerimientos, los cuales representan el 41,7% 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 33 requerimientos (21,2%), Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades con 12 (7,7%) y la Dirección del Sistema del Cuidado con un total de 11 requerimientos (7,1%) del total.

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	Porcentaje
Dirección de Territorialización de Derechos	43	22	65	41,7%
Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	17	16	33	21,2%

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

Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	6	6	12	7,7%
Dirección del Sistema de Cuidado	9	2	11	7,1%
Atención a la Ciudadanía	9	1	10	6,4%
Dirección de Talento Humano	4	6	10	6,4%
Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad	3	4	7	4,5%
Dirección de Contratación	3		3	1,9%
Dirección de Enfoque Diferencial	2		2	1,3%
Dirección de Gestión del Conocimiento	1		1	0,6%
Dirección de Gestión Administrativa Y Financiera	1		1	0,6%
Comunicación Estratégica	1		1	0,6%
Total general	99	57	156	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
Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	5222026	2-2026-000321	1-2026-000173 1-2026-000322	Cumple
Dirección de Territorialización de Derechos	228632026	2-2026-000602	1-2026-000778	Cumple
Dirección de Enfoque Diferencial	266432026	2-2026-001112	1-2026-000892	Cumple
Subsecretaría del Cuidado y Políticas De Igualdad	282542026	2-2026-000726	1-2026-000915	Cumple
Dirección del Sistema de Cuidado	486172026	2-2026-001502	1-2026-000893	Cumple
Dirección De Gestión del Conocimiento	283092026	2-2026-000727	1-2026-001013	Cumple
Dirección de Talento Humano	371422026	2-2026-000717 2-2026-000995	1-2026-000847	Cumple
Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	199692026	2-2026-000544	1-2026-000856	Cumple
Dirección De Contratación	199482026	2-2026-000542	1-2026-000811	Cumple
Comunicación Estratégica	10632026	2-2026-000297	1-2026-000387	Cumple

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

Dirección de Territorialización de Derechos	263292026	2-2026-000688	1-2026-000908	Cumple
Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	66072026	2-2026-000232	1-2026-000746	Cumple
Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	114702026	2-2026-000298	1-2026-000825	Cumple
Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	93892026	2-2026-000309	1-2026-000768	Cumple

10. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de enero de 2026 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió una petición con la tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, durante el periodo analizado, esta petición se encontraba en proceso de gestión por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario de la entidad quienes trasladaron por competencia a la Secretaría Distrital de Movilidad.

Radicado SDQS	Fecha de inicio de términos	Dependencia	Trámite
486102026	26/01/2026	Oficina de Control Disciplinario Interno	Se realizó traslado por competencia. "Una vez revisada la PQR se observa que no es competencia de la Oficina de Control Disciplinario Interno por tanto se traslada a la Secretaria de Movilidad Distrital."

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 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 2026 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió 2 peticiones con tipología “Solicitud de acceso a la información”, con un promedio de respuesta de 8,8 días.

Nº de solicitudes recibidas	Nº de solicitudes respondidas	Nº solicitudes trasladadas a otra institución	Tiempos de respuesta promedio	Nº de solicitudes negadas
2	5	0	8,8	0

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

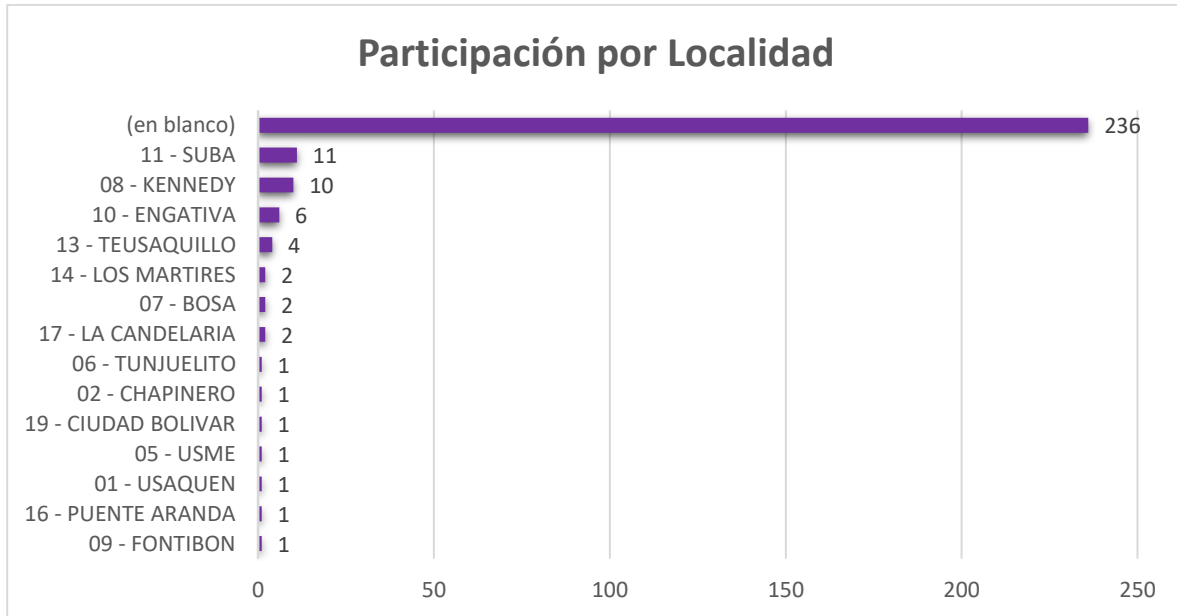
Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

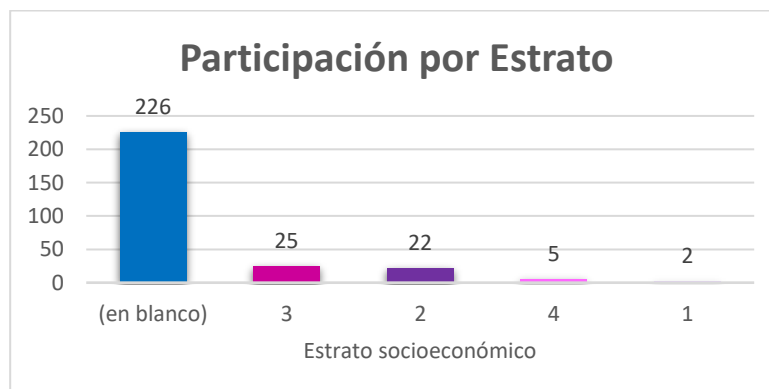
12. Participación por localidad

En el mes de enero de 2026, se evidencia que la mayoría de las personas que presentaron PQRS y reportaron información, se ubican en la localidad de Suba (11) y Kennedy (10), seguido por Engativá (6).



13. Participación por estrato

De las peticiones recibidas, 54 peticionarias(os) brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo el estrato tres (3) el de mayor participación con 25 peticiones, seguido del estrato dos (2) con 22 peticiones y el estrato cuatro (4) con 5.



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

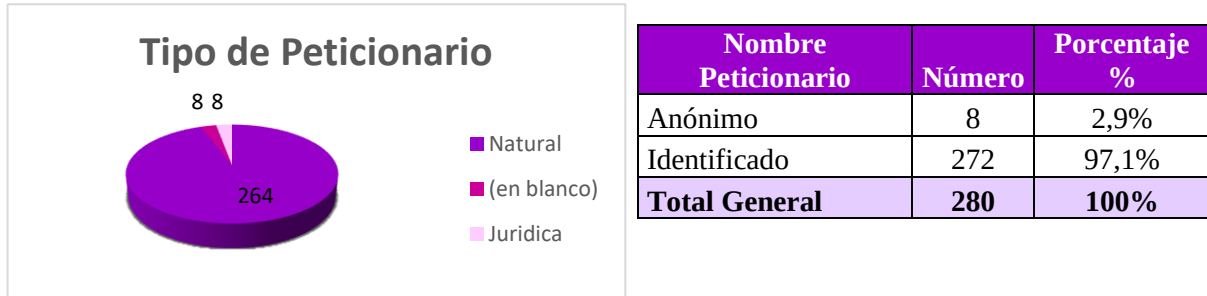
Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

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 enero, en 264 peticiones las(os) solicitantes se identificaron como personas naturales, en ocho (8) como jurídicas y en ocho (8) peticiones no se cuenta con información (en blanco). Así mismo el 97,1% corresponden a ciudadanas(os) identificadas(os), y el 2,9% corresponde a registros anónimos.



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 188 orientaciones que permitieron resolver las solicitudes de la ciudadanía de manera ágil y oportuna. Por su parte, a través de la herramienta Chatbot se brindaron 338 soluciones y mediante el correo electrónico se recibieron 237 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 8,9 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 un incremento en el número de peticiones registradas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer al presentarse 280 peticiones frente a 194 del mes anterior.

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

- El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer PQRS es el correo electrónico, con una participación del 84,6%, seguido por el Sistema Bogotá te escucha (Web) mediante el cual se registró el 7,5% 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.

Ibeth Camila Osorio Mora – Contratista - 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