ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ Secretaría de la Mujer

Informe de Gestión de PQRS

Octubre 2026

Subsecretaría de Gestión Corporativa

Servicio a la Ciudadanía

Bogotá D.C., noviembre 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 8
6. Traslados por Competencia 8
7. Tiempo Promedio de Respuesta 9
8. Requerimientos por Dependencia 10
9. Respuestas de Fondo 11
10. Denuncias por Actos de Corrupción 12
11. Solicitudes de Acceso a la Información Pública 13
12. Participación por localidad 13
13. Participación por estrato 14
14. Participación por tipo y calidad de requirente 15
15. Conclusiones 15
16. Recomendaciones 16

Introducción

El presente informe tiene como finalidad dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011[1], 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 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 2015[2], 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 numeral 13) del artículo 20 del Decreto Distrital 643 de 2025[3] 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. El informe incluye la información correspondiente a la tipología de las solicitudes, los canales de atención y demás datos estadísticos asociados a las gestiones realizadas durante el mes de octubre de 2026.

Estas solicitudes son recibidas, clasificadas y asignadas a las dependencias competentes para su trámite, con el fin de que sean atendidas dentro de los términos establecidos por la ley y conforme a los lineamientos institucionales, garantizando así una atención basada en los criterios de calidad definidos en las políticas de servicio a la ciudadanía.

La información consolidada constituye una herramienta de gestión y control que permite identificar las inquietudes y necesidades de la ciudadanía frente a los servicios prestados por la Secretaría. De esta

[1] Ley 1474 de 2011: http://www.secretariasequejnado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html

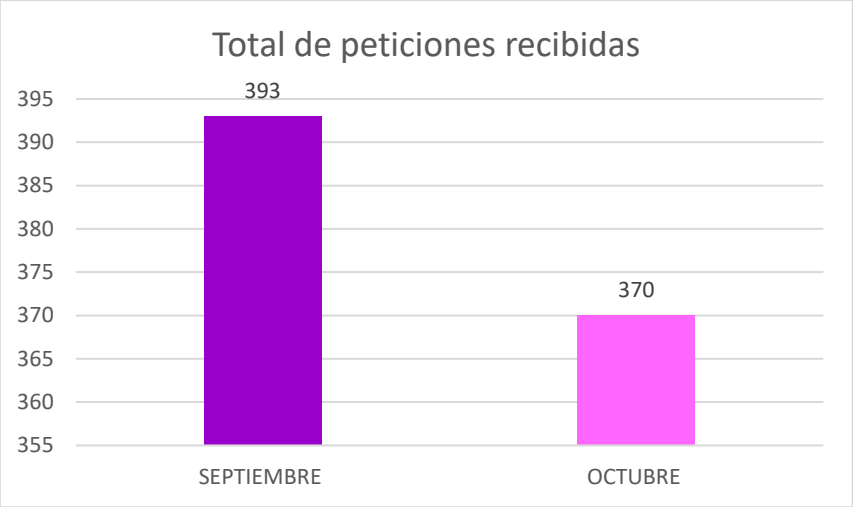
[2] Decreto Nacional 103 de 2015: https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60556

[3] Decreto Distrital 643 de 2025: https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=191863

manera, facilita la evaluación permanente de la gestión institucional y contribuye al fortalecimiento y mejora continua de los procesos de atención y relacionamiento con la ciudadanía.

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 observa en la gráfica, durante el mes de octubre de 2026 se recibieron 370 peticiones a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer. Estas solicitudes fueron registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

En comparación con el mes anterior (septiembre de 2026), se evidencia una disminución del 5,9%, equivalente a 23 requerimientos menos.

2. Orientaciones Verbales

De conformidad con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, adoptado por esta entidad, cuando se presenta una solicitud de carácter verbal a través de los canales presencial, chat o telefónico, esta es atendida y resuelta en el primer nivel de servicio (primer nivel de relacionamiento con la ciudadanía).

Lo anterior se realiza con el propósito de garantizar los principios de inmediatez y celeridad en la gestión pública y, a su vez, optimizar la gestión administrativa de las áreas misionales frente a solicitudes

reiterativas o de fácil solución para la ciudadanía. En estos casos, no es necesario realizar el registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

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

	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial
Total	137	104	22
	263		

Para el mes de análisis, se presentaron **263** 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 1.986 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 **320** conversaciones.

Orientaciones por canal Chatbot
320

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 (263), se identifica que el 91,6% (241 orientaciones) fueron de carácter misional:

	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial	Temas más reiterados
Misionales	127	93	21	• Orientación y/o asesoría socio jurídica y psicosocial •Formación y capacitaciones •Ofertas de empleo
	241			

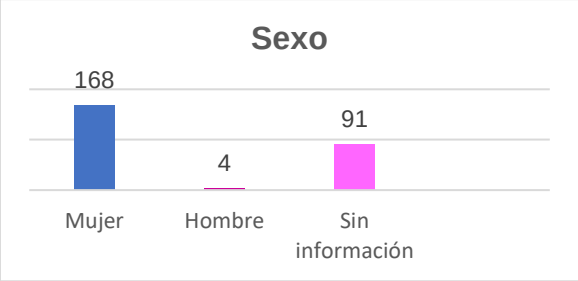
Las temáticas asociadas a estas orientaciones giraron principalmente en:

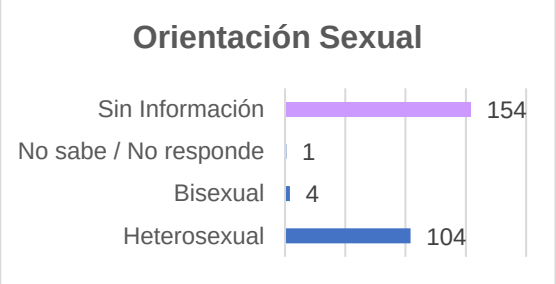
- Orientación y/o asesoría socio jurídica y psicosocial.
- Formación y capacitaciones.
- Ofertas de empleo.

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

Sexo		
Mujer	**Hombre**	**Sin información**
168	4	91
Totales	263	

Orientación Sexual	**Heterosexual**	104
	Bisexual	4
	No sabe / No responde	1
	Sin Información	154
Totales		263





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	275	74,3%
WEB	50	13,5%
BUZÓN	22	5,9%

REDES SOCIALES	11	3,0%
ESCRITO	7	1,9%
TELÉFONO	3	0,8%
PRESENCIAL	2	0,5%
Total general	**370**	**100,0%**

De las 370 peticiones recibidas en el mes de octubre de 2026, 275 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 74,3% 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 13,5%, buzón con 5,9%, redes sociales con 3,0%, escrito con 1,9%, telefónico con un 0,8% y finalmente el canal presencial con 0,5% frente al total.

De las 370 peticiones recibidas en el mes de octubre de 2026, corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, con 296 representando el (80%) 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 21 (5,7%), luego reclamo con 13 peticiones (3,5%), felicitación con 12 representando un (3,2%), queja con 12 peticiones (3,2%), luego solicitud de acceso a la información con 10 (2,7%), seguido por sugerencia con 4 peticiones (1,1%) y finalmente solicitud de copia y consulta cada una con 1 petición representando (0,3%).

Derecho de Petición de Interés Particular	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	296	80,0%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	21	5,7%
RECLAMO	13	3,5%
FELICITACIÓN	12	3,2%
QUEJA	12	3,2%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	10	2,7%
SUGERENCIA	4	1,1%
SOLICITUD DE COPIA	1	0,3%
CONSULTA	1	0,3%
Total general	**370**	**100%**

4. Peticiones Cerradas del Periodo

Durante el mes de octubre de 2026, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por ley, a 355 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 212 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 143 fueron requerimientos pendientes del periodo anterior.

Periodo	Peticiones cerradas
Octubre	212
Mes anterior	143
Total	**355**

5. Peticiones solucionadas por subtemas

En las 355 peticiones cerradas, los subtemas más representativos fueron: de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 142 peticiones correspondientes al 40%, Implementación de Políticas con 75 peticiones correspondientes al 21% y finalmente, ocupando el tercer lugar, el subtema de Atención en Violencias y Casas Refugio con 47 peticiones que representan el 13% frente al total.

Subtema	Total	Porcentaje
ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y/O JURÍDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	142	40%
IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS	75	21%
ATENCIÓN EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	47	13%
Total 3 Subtemas	264	74%
Otros Subtemas	91	26%
Total	**355**	**100%**

En otros subtemas, con el 26% del total, se agrupan temas relacionados con: Sistema Distrital del Cuidado, línea purpura, Administración del Talento Humano, información general de la entidad y puntos de atención, Enfoque Diferencial, Asuntos Jurídicos y Legales, Contratación, Información estadística de la entidad y datos estadísticos poblacional diversidad territorialidad y derechos.

6. Traslados por Competencia

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	34	34,3%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	10	10,1%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	9	9,1%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	6	6,1%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	6	6,1%
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	5	5,1%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	5	5,1%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	4	4,0%

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	3	3,0%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HÁBITAT	3	3,0%
SECRETARIA GENERAL	3	3,0%
POLICÍA METROPOLITANA	3	3,0%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	2	2,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	1	1,0%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1	1,0%
ENTIDAD NACIONAL	1	1,0%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	1	1,0%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1	1,0%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	1	1,0%
TOTAL GENERAL	**99**	**100,0%**

Durante el mes de octubre de 2026, se realizaron 99 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.

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 octubre de 2026, fue de 9 días.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Derecho de Petición de Interés General	15	9,1
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,1
Reclamo	15	10,4
Solicitud de acceso a la información	10	6,9
Queja	15	7,7
Felicitación	15	10,3
Consulta	30	23,0
Sugerencia	15	8,3
Denuncias por actos de corrupción	10	5

Promedio Total		**9,2**

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 octubre de 2026 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 139 requerimientos, los cuales representan el 39,2% 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 65 requerimientos (18,3%), Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades con 33 (9,3%), Dirección del Sistema de Cuidado con 28 requerimientos (7,9%), Dirección de Talento Humano con 19 requerimientos (5,4%), Dirección de Enfoque Diferencial con 15 (4,2%), Atención a la Ciudadanía con 14 requerimientos (3,9%), Subsecretaria del Cuidado y Políticas de Igualdad con 13 (3,7%), Dirección de Gestión del Conocimiento con 9 requerimientos (2,5%), Dirección de Derechos y Diseño de Política con 6 requerimientos (1,7%), Dirección de Gestión Administrativa y Financiera y Dirección de Contratación cada una con 4 requerimientos (1,1%), Oficina de Asesora Jurídica con 3 requerimientos (0,8%), Oficina Asesora de Planeación con 2 requerimientos (0,6%) y Control Interno Disciplinario con 1 requerimiento (0,3%),

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	Porcentaje
Dirección De Territorialización De Derechos	87	52	139	39,2%
Dirección De Eliminación De Las Violencias Contra Las Mujeres Y Acceso A La Justicia	37	28	65	18,3%
Subsecretaria De Fortalecimiento De Capacidades Y Oportunidades	19	14	33	9,3%
Dirección Del Sistema De Cuidado	14	14	28	7,9%
Dirección De Talento Humano	7	12	19	5,4%
Dirección De Enfoque Diferencial	12	3	15	4,2%
Atención A La Ciudadanía	14		14	3,9%
Subsecretaria Del Cuidado Y Políticas De Igualdad	5	8	13	3,7%
Dirección De Gestión Del Conocimiento	5	4	9	2,5%
Dirección De Derechos Y Diseño De Política	5	1	6	1,7%
Dirección De Gestión Administrativa Y Financiera	3	1	4	1,1%

Dirección De Contratación	2	2	4	1,1%
Oficina Asesora Jurídica		3	3	0,8%
Oficina Asesora De Planeación	2		2	0,6%
Control Interno Disciplinario		1	1	0,3%
Total General	**212**	**143**	**355**	**100%**

Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través del área de Servicio a la Ciudadanía, en el primer y segundo nivel de atención, da respuesta a las peticiones relacionadas con aspectos generales del funcionamiento de la entidad. Asimismo, solicita ampliaciones o aclaraciones de información en las solicitudes presentadas por organizaciones o entidades públicas y realiza los traslados por competencia a entidades que no hacen parte del Distrito, cuando las peticiones radicadas no corresponden a las funciones propias de la Secretaría.

Lo anterior permite optimizar la gestión institucional, liberar a las áreas misionales de estas actuaciones y contribuir a brindar respuestas más oportunas a la ciudadanía.

Es así como en el mes de octubre de 2026, se gestionaron 49 peticiones relacionadas con estos temas.

Tipo de requerimiento	Total
Ampliación	3
Aclaración	0
Traslados	10
Repuesta a solicitud de empleo	22
Respuestas de no competencia sin traslados	7
Solicitud de documentos que no se anexan o que presentan error	7
Oficio de respuesta	0
Total general	49

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 Talento Humano	7123742026	2026-400-023084-2	2026-403-019871-1	Cumple
Oficina Asesora Jurídica	7323262026	2026-400-024431-2	2026-101-020043-1	Cumple
Control Interno Disciplinario	6864482026	2026-400-023319-2	2026-105-018565-1	Cumple
Dirección De Contratación	7456202026	2026-400-024461-2	2026-402-019945-1	Cumple
Dirección De Derechos Y Diseño De Política	7015332026	2026-400-022330-2	2026-201-019351-1	Cumple
Dirección De Eliminación De Las Violencias Contra Las Mujeres Y Acceso A La Justicia	6678552026	2026-400-020956-2	2026-302-017631-1	Cumple
Dirección De Enfoque Diferencial	7176552026	2026-400-023426-2	2026-203-019800-1	Cumple
Dirección De Gestión Administrativa Y Financiera	7041182026	2026-400-023017-2	2026-401-019713-1	Cumple
Dirección De Gestión Del Conocimiento	7336142026	2026-400-024066-2	2026-202-019795-1	Cumple
Dirección De Territorialización De Derechos	6862142026	2026-400-021598-2	2026-301-017778-1	Cumple
Dirección Del Sistema De Cuidado	7080632026	2026-400-023015-2	2026-204-018623-1	Cumple
Oficina Asesora De Planeación	7166502026	2026-400-023689-2	2026-101-020042-1	Cumple
Subsecretaria De Fortalecimiento De Capacidades Y Oportunidades	6245922026	2026-400-019269-2	2026-102-018589-1	Cumple
Subsecretaria De Gestión Corporativa	7018342026	2026-400-022140-2	2026-300-019009-1	Cumple
Subsecretaria Del Cuidado Y Políticas De Igualdad	6936642026		2026-200-018558-1	Cumple
Dirección De Eliminación De Las Violencias Contra Las Mujeres Y Acceso A La Justicia	7116862026	2026-401-022793-2	2026-302-019793-1	Cumple
Dirección De Territorialización De Derechos	7121392026	2026-400-023064-2	2026-301-019708-1	Cumple
Dirección Del Sistema De Cuidado	7134662026	2026-400-023286-2	2026-204-019199-1	Cumple

10. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de octubre 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, sin embargo, la misma no correspondía a la misionalidad de la entidad y se genera respuesta en ese sentido.

radicado sdqs	fecha de inicio de términos	dependencia	trámite
7022812026	14/10/2026	Dirección De Territorialización De Derechos	Se responde por medio de radicado 2026-301-019553-1 que no es competencia de la SD Mujer.

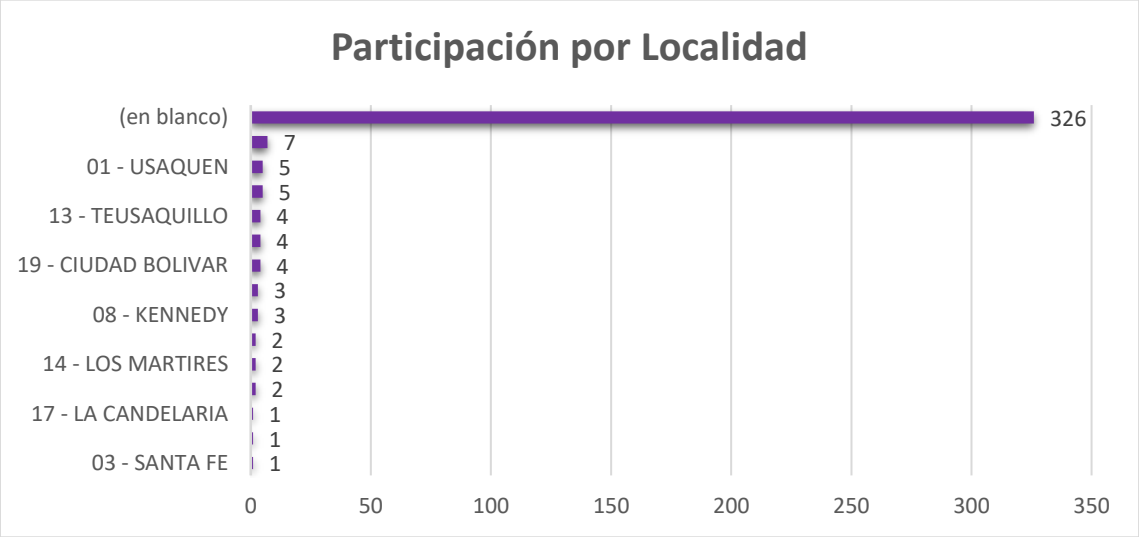
11. Solicitudes de Acceso a la Información Pública

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 octubre de 2026 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió cinco 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
5	14	0	6,9	0

12. Participación por localidad

En el mes de octubre de 2026, se evidencia que la mayoría de las personas que presentaron PQRS y reportaron información, se ubican en la localidad de Engativá (7), Usaquén (5), seguido por Fontibón (5).



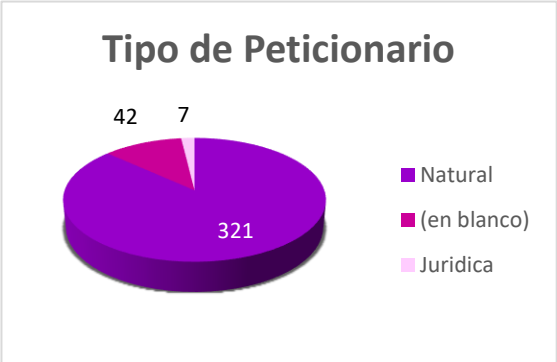
13. Participación por estrato

De las peticiones recibidas, 59 peticionarias(os) brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo los estratos tres (3) con 24 peticiones y dos (2) 18 peticiones siendo los estratos con mayor participación, seguido del estrato uno (1) con 8 peticiones, cuatro (4) con 6 peticiones, el estrato seis (6) con 2 peticiones y el estrato cinco (5) con 1.



14. Participación por tipo y calidad de requirente

Por último, se identifica qué, del total de peticiones recibidas en el mes de octubre, en trescientas veinte uno (321) peticiones las(os) solicitantes se identificaron como personas naturales, en siete (7) como jurídicas y en cuarenta y dos (42) peticiones no se cuenta con información (en blanco). Así mismo el 88,6% corresponden a ciudadanas(os) identificadas(os) y el 11,4% corresponde a registros anónimos.



Nombre Peticionario	Número	Porcentaje %
Anónimo	42	11,4%
Identificado	328	88,6%
Total General	**370**	**100%**

CONCLUSIONES

- El presente documento consolida la información correspondiente al seguimiento de la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones presentadas por la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de la Mujer durante el periodo establecido. Este seguimiento se enmarca en los objetivos estratégicos de la Entidad y refleja el compromiso institucional 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 263 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 320 soluciones y mediante el correo electrónico se recibieron 275 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 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 de 5.9% en el número de peticiones recibidas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer al presentarse 370 peticiones frente a 393 del mes anterior.

- El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer PQRS es el correo electrónico, con una participación del 74,3% seguido por el Sistema Bogotá te escucha (Web) mediante el cual se registró el 13,5% de las peticiones, con lo que se evidencia la preferencia de la ciudadanía por el primero de los canales mencionados.

15. 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: Ibeth Camila Osorio Mora – Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa.

Revisó y Aprobó: Luz Amparo Macías Quintana - Contratista- Subsecretaría de Gestión Corporativa.