



Informe de Gestión de PQRS Septiembre 2025

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Servicio a la Ciudadanía

Bogotá D.C., octubre 2025

Tabla de contenido

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

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 Secretaría (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 septiembre 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.

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

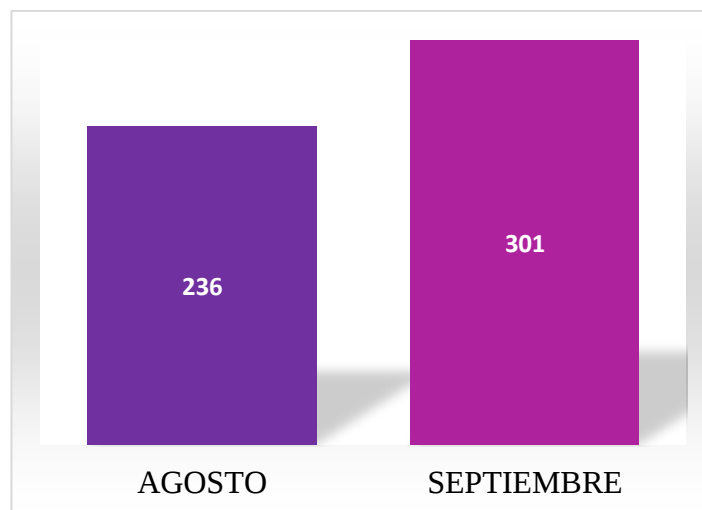
3169001 www.sdmujer.gov.co

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

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. 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 301 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 (agosto 2025), se evidencia incremento del 27,5% (65 requerimientos).

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

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

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 septiembre:

Total	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial
	167	110	22
	299		

Para el mes de análisis, se presentaron **299** 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.

Frente a este total de orientaciones, se identifica que el 84,3% (252 orientaciones) fueron de carácter misional:

Misionales	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial	Temas más reiterados
	147	87	18	• Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial. • Información de SIDICU. • Información sobre Casas Refugio y cómo acceder a ellas.
	252			

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

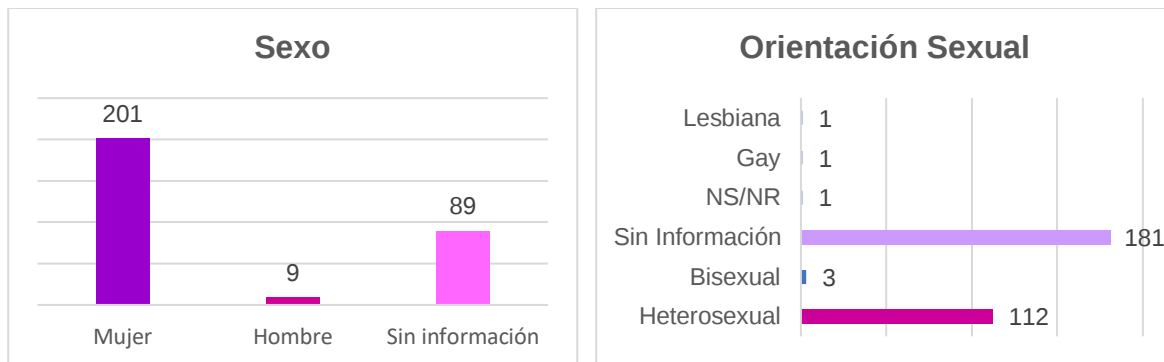
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

Las temáticas asociadas a estas orientaciones giraron principalmente alrededor de:

- Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial.
- Información de SIDICU.
- Información de las casas refugio y como acceder a ellas.

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



Es cuanto a las orientaciones a través del canal tecnológico Chatbot, el cual se habilita fuera de el horarios de atención, se obtuvo un total de **303** conversaciones.

Orientaciones por canal Chatbot
303

Los aspectos más consultados a través de esta herramienta fueron:

- ¿Cómo acceder a citas para orientación jurídica o psicosocial?
- ¿Dónde encuentro información para radicar denuncias?
- ¿Dónde encuentro los cursos y capacitaciones que ofrece la Secretaría?

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

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	245	81,4%
WEB	36	12,0%
ESCRITO	9	3,0%
BUZON	8	2,7%
PRESENCIAL	2	0,7%
REDES SOCIALES	1	0,3%
Total general	301	100,0%

De las 301 peticiones recibidas en el mes de septiembre de 2025, 245 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 12,0%, escrito con un 3,0%, buzón con un 2,7%, presencial con un 0,7% y finalmente redes sociales un 0,3% frente al total.

De las 301 peticiones recibidas a través de la plataforma Bogotá Te Escucha en el mes de septiembre de 2025, 259 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 86,0% 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, le sigue la tipología Derecho de Petición de Interés General con 13 (4,3%), luego queja con un 4,0%, reclamo con un 1,7%, felicitaciones 1,3%, solicitud de acceso a la información con 1,0%, consulta 0,7%, sugerencia 0,7% y finalmente denuncia por actos de corrupción con 0,3% frente al total.

Derecho de Petición de Interés Particular	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	259	86,0%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	13	4,3%
QUEJA	12	4,0%

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

RECLAMO	5	1,7%
FELICITACIÓN	4	1,3%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	3	1,0%
CONSULTA	2	0,7%
SUGERENCIA	2	0,7%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0,3%
Total general	301	100%

4. Peticiones Cerradas del Periodo

Durante el mes de septiembre de 2025, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley a 273 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 107 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 106 fueron requerimientos pendientes del periodo anterior.

Periodo	Peticiones cerradas
Septiembre	166
Mes anterior	107
Total	273

5. Peticiones solucionadas por subtemas

En las 273 peticiones cerradas, los subtemas más representativos fueron: de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 117 peticiones correspondientes al 43%, Implementación de Políticas con 60 (22%) y finalmente, ocupando el tercer lugar, el subtema de Atención en Violencias y Casas Refugio con un 10% frente al total.

Subtema	Total	Porcentaje
ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y/O JURÍDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	117	43%
IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS	60	22%
ATENCIÓN EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	27	10%

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 3 Subtemas	204	75%
Otros Subtemas	69	25%
Total	273	100%

En otros subtemas, con el 25% del total, se agrupa información general de la entidad y puntos de atención, administración del Talento Humano, asuntos jurídicos y legales, Contratación, Traslado a entidades nacionales y /o territoriales y otros asuntos misionales como lo son Sistema Distrital de Cuidado, Enfoque Diferencial y Línea Púrpura.

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de septiembre de 2025, se realizaron 63 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
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	16	25,4%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	14	22,2%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	5	7,9%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	4	6,3%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	4	6,3%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	3	4,8%
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	3	4,8%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	2	3,2%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT	2	3,2%
POLICÍA METROPOLITANA	2	3,2%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	1	1,6%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1	1,6%
SECRETARÍA GENERAL	1	1,6%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	1	1,6%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	1	1,6%
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	1	1,6%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	1	1,6%

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

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	1	1,6%
Total general	63	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 septiembre de 2025, fue de 9,6 días.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15	11,3
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15	9,5
RECLAMO	15	12,0
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	10	6,6
QUEJA	15	9,4
FELICITACIÓN	15	6,6
SUGERENCIA	15	6,6
Promedio Total		9,6

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. 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

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

8. Requerimientos por Dependencia

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de septiembre de 2025 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 115 requerimientos, los cuales representan el 42,1% 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 54 requerimientos (19,8%) y la Dirección del Sistema del Cuidado con un total de 22 requerimientos (8,1%) del total.

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	Porcentaje
DIRECCIÓN DE TERRITORIALIZACIÓN DE DERECHOS	73	42	115	42,1%
DIRECCIÓN DE ELIMINACIÓN DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	28	26	54	19,8%
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE CUIDADO	12	10	22	8,1%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	10	11	21	7,7%
SUBSECRETARÍA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	5	7	12	4,4%
SUBSECRETARÍA DEL CUIDADO Y POLÍTICAS DE IGUALDAD	8	2	10	3,7%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	8		8	2,9%
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	7		7	2,6%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLÍTICA	5	1	6	2,2%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	2	4	1,5%
DIRECCIÓN DE ENFOQUE DIFERENCIAL	2	2	4	1,5%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3		3	1,1%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	1	2	0,7%
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	1	1	2	0,7%
OFICINA ASESORA JURÍDICA		1	1	0,4%
DESPACHO		1	1	0,4%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1		1	0,4%
Total general	166	107	273	100,0%

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

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

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:

Radicado SDQS	Dependencia Responsable	Fecha inicio términos	Radicado de entrada	Radicado de salida	Respuesta de Fondo
4492782025	DIRECCIÓN DE TERRITORIALIZACIÓN DE DERECHOS	1/09/2025	2-2025-014944	1-2025-013962	Cumple
4518652025	DIRECCIÓN DE ELIMINACIÓN DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	2/09/2025	2-2025-015000	1-2025-014547	Cumple
4559422025	SUBSECRETARÍA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	4/09/2025	2-2025-015255	1-2025-014628	Cumple
4560032025	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	3/09/2025	2-2025-015111	1-2025-014103	Cumple
4579212025	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE CUIDADO	11/09/2025	2-2025-015584	1-2025-014445	Cumple
4585352025	DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	4/09/2025	2-2025-015199	1-2025-014448	Cumple
4622082025	DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5/09/2025	2-2025-015279	1-2025-014130	Cumple
4721152025	DIRECCIÓN DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLÍTICA	11/09/2025	2-2025-015604	1-2025-014622	Cumple
4721952025	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	10/09/2025	2-2025-015536	1-2025-014280	Cumple
4492512025	DIRECCIÓN DE TERRITORIALIZACIÓN DE DERECHOS	1/09/2025	2-2025-014941	1-2025-014049	Cumple
4519702025	DIRECCIÓN DE ELIMINACIÓN DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	2/09/2025	2-2025-015007	1-2025-014546	Cumple
4621752025	SUBSECRETARÍA DEL CUIDADO Y POLÍTICAS DE IGUALDAD	5/09/2025	2-2025-015275	1-2025-014508	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

4579212025	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE CUIDADO	11/09/2025	2-2025-015584	1-2025-014445	Cumple
4592822025	DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	9/09/2025	2-2025-015402	1-2025-014533	Cumple

10. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de septiembre de 2025 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió una petición con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, a la cual se le dio traslado por no ser de competencia de la entidad.

Radicado SDQS	Fecha de inicio de términos	Dependencia	Trámite
5138742025	29/09/2025	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Traslado por competencia a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y Secretaría de Gobierno

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 septiembre de 2025 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió 6 peticiones con tipología “Solicitud de acceso a la información”, con un promedio de respuesta de 6,6 días.

N° de solicitudes recibidas	N° de solicitudes respondidas	N° solicitudes trasladadas a otra institución	Tiempos de respuesta promedio	N° de solicitudes negadas
6	5	0	6,6	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 septiembre de 2025, se evidencia que la mayoría de personas que presentaron PQRS y reportaron información, se ubican en la localidad de Kennedy (11), seguida por Engativá (9) y Suba (8).



13. Participación por estrato

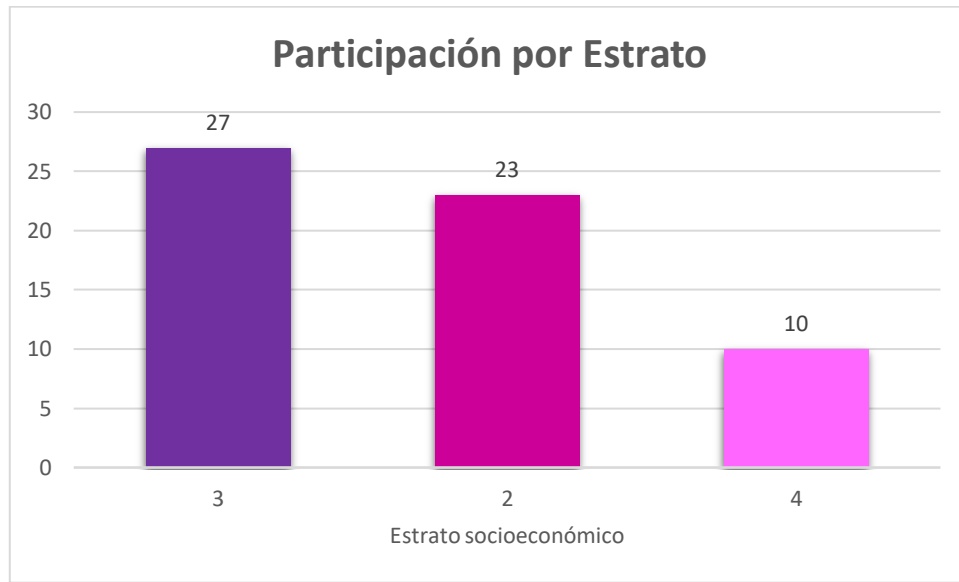
De las peticiones recibidas, 38 peticionarias(os) brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo el estrato tres (3) el de mayor participación con 27 peticiones.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

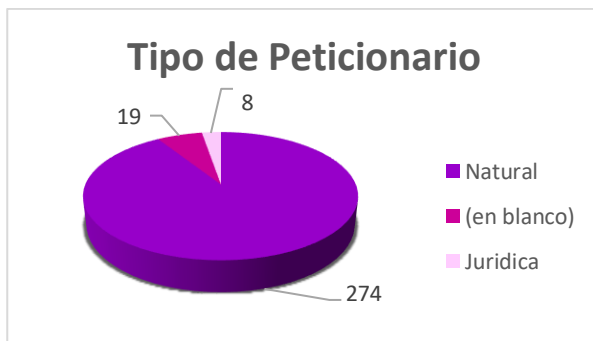
3169001 www.sdmujer.gov.co

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 que, del total de peticiones recibidas en el mes de septiembre, en 274 peticiones las(os) solicitantes se identificaron como personas naturales, en ocho (8) como jurídicas y en diecinueve (19) peticiones el tipo de requirente está en blanco. Así mismo el 93,7% corresponden a ciudadanas(os) identificadas(os), y el 6,3% corresponde a registros anónimos.



Peticionario	Número	Porcentaje
Anónimo	19	6,3%
Identificado	282	93,7%
Total General	301	100%

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

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 299 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 303 soluciones y mediante el correo electrónico se recibieron 245 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 9,6 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 aumento en el número de peticiones registradas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer al presentarse 301 peticiones frente a 236 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 12,0% 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.

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

- 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: Grace Stephany Franco Rueda - Contratista- Subsecretaría de Gestión Corporativa.

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

Revisó: Alba Chacón Reyes – 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