



Informe de Gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía Tercer trimestre 2025

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Servicio a la Ciudadanía

Bogotá D.C., octubre de 2025

**Informe de Gestión de PQRS y de Servicio
a la Ciudadanía****Tercer trimestre 2025**

Octubre de 2025 - Bogotá D.C., Colombia

En cumplimiento de la normatividad: Artículo 54 de la Ley 190 de 1995, Congreso de la República Colombia, "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa."

Literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, Congreso de la República Colombia, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."

Artículo 9 del Decreto 2232 de 1995, Presidencia de la República de Colombia, "Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el Sistema de Quejas y Reclamos."

Artículo 52 del Decreto 103 de 2015, Presidencia de la República de Colombia, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones."

Literal m) del artículo 16 del Decreto 428 de 2013, Alcaldía Mayor de Bogotá, "Por medio del cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de la Mujer, y se dictan otras disposiciones".

Dependencia: Subsecretaría de Gestión Corporativa

Subsecretaria de Gestión Corporativa: Claudia Marcela García Santos

Elaboración y acopio de información: Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía- Servicio a la Ciudadanía

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS	5
1. Total peticiones recibidas	5
2. Orientaciones verbales.....	5
3. Canales de atención	7
4. Tipo de peticiones.....	8
5. Traslados por Competencia	8
6. Peticiones cerradas del período	10
7. Peticiones por subtemas	10
8. Tiempo promedio de respuesta.....	11
9. Requerimientos por dependencia.....	11
10. Respuestas de fondo	13
11. Denuncias por Actos de Corrupción.....	133
12. Solicitudes de Acceso a Información Pública	14
13. Servicios con mayores Quejas y Reclamos	144
14. Principales sugerencias remitidas por la ciudadanía	166
AVANCES EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA.....	17
AVANCES POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	188
1. Actualización de la información de Servicio a la Ciudadanía.....	188
2. Sensibilización en temas de Servicio a la Ciudadanía.....	19
3. Participación en las actividades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos	19
4. Elaboración de informes de Servicio a la ciudadanía.....	20

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del literal m) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013¹, que dispone: “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”. Así como, del artículo 54 de la Ley 190 de 1995², el cual establece que “Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.”; del artículo 9 del Decreto 2232 de 1995³ que establece lo siguiente: “Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.” y, del artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015⁴, el cual dispone que: “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, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.”, se presenta el informe de gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones ciudadanas en la Secretaría Distrital de la Mujer, correspondiente al tercer trimestre del año 2025, el cual sirve como herramienta de gerencia y de control, con el fin de evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional, a las nuevas exigencias ciudadanas.

En este sentido, se relacionan las peticiones ciudadanas presentadas y tramitadas en la Secretaría Distrital de la Mujer y su comportamiento estadístico durante el tercer trimestre de la vigencia 2025. Además, se presenta el desarrollo de las actividades más relevantes en el avance de la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía y Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer para el período en mención.

¹ Decreto 428 de 2013: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=54746>

² Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=321>

³ Decreto 2232 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1533#1>

⁴ Decreto 103 de 2015: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60556>

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS

1. Total peticiones recibidas

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y organismos del Distrito Capital”*, se relaciona el registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que recibió la Entidad durante el tercer trimestre del año 2025.

Mes	Peticiones	Porcentaje
julio	312	36,7%
agosto	236	27,8%
septiembre	301	35,5%
Total	849	100%

En el tercer trimestre del año 2025 se recibieron 849 peticiones a través de los distintos canales de atención en la Secretaría Distrital de la Mujer, y fueron registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

2. Orientaciones verbales

Cuando se presenta una solicitud de carácter verbal por medio de los canales presencial, telefónico y chat, esta es 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.

Teniendo en cuenta lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y de acuerdo con lo anteriormente mencionado, las orientaciones verbales no se registran en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Caso contrario, sucede con aquellas peticiones que no hayan sido resueltas de forma inmediata a la (el) solicitante, las cuales deben ser registradas y radicadas en el Sistema. Sin embargo, las orientaciones verbales se registran en el Sistema de Información Misional de la entidad (Simisional) para evidenciar la prestación de este servicio.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

A continuación, se relacionan las orientaciones verbales que gestionó la Entidad en sede central durante el tercer trimestre del año 2025:

Total orientaciones verbales por canal de atención				
Mes	Chat	Telefónico	Presencial	Total mes
Julio	148	80	31	259
Agosto	129	41	26	196
Septiembre	167	110	22	299
Total Trimestre	754			

Para el trimestre de análisis, se presentaron 754 orientaciones en primer nivel de atención, por los canales dispuestos por la entidad, en sede central. Se destaca la preferencia del chat, por parte de la ciudadanía, para acceder a la información de los servicios y estrategias de la Secretaría.

A continuación, se presentan los datos de orientaciones de carácter misional:

Orientaciones verbales por canal de atención de carácter misional				
Mes	Chat	Telefónico	Presencial	Total mes
Julio	121	65	30	216
Agosto	118	32	25	175
Septiembre	147	87	18	252
Total Trimestre	643			

De acuerdo con la información presentada, se brindaron 643 orientaciones en temas misionales, que representa el 85,3% del total de las orientaciones, relacionadas especialmente con los servicios de orientación socio jurídica y psicosocial, Sistema Distrital de Cuidado y estrategias de empleabilidad y emprendimiento.

Los aspectos no clasificados en esta categoría misional correspondieron a solicitudes de información de carácter general, información estadística, temas de no competencia de la entidad, entre otros.

Es importante informar que, a través del canal tecnológico Chatbot, el cual se habilita fuera de los horarios de atención, con el objetivo de orientar en primer nivel a la ciudadanía, se obtuvo un total de 1.025 interacciones:

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Orientaciones verbales por canal Chatbot	
Mes	No. Orientaciones
Julio	377
Agosto	345
Septiembre	303
Total Trimestre	1025

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 ofertas de empleo?

3. Canales de atención

De conformidad con el diseño e implementación de mecanismos de interacción efectiva entre la entidad y la ciudadanía, la Secretaría Distrital de la Mujer dispone de diferentes canales de comunicación para que las (los) peticionarias(os) presenten sus peticiones, así:

Canal	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
E-Mail	251	197	245	693	81,6%
Web	30	21	36	87	10,2%
Buzón	20	10	9	39	4,6%
Presencial	6	4	8	18	2,1%
Escrito	2	3	2	7	0,8%
Redes Sociales	2	1	1	4	0,5%
Telefónico	1	0	0	1	0,1%
Total general	312	236	301	849	100%

Del total de 849 peticiones recibidas en el tercer trimestre del año 2025, el 81,6% (693 peticiones) ingresaron vía correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía. En segundo lugar, se encuentra el canal web (Sistema Bogotá te escucha) con un 10,2% (87 peticiones), seguido por buzón con 4,6% (39 peticiones), presencial con

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

2,1% (18 peticiones), escrito con 0,8% (7 peticiones), y finalmente, redes sociales y telefónico con un 0,5% (4 peticiones) y 1,1% (1 petición) respectivamente.

4. Tipo de peticiones

Tipología	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	272	208	259	739	87,0%
Queja	14	11	12	37	4,4%
Derecho de petición de interés general	10	13	13	36	4,2%
Reclamo	4	3	5	12	1,4%
Felicitación	6		4	10	1,2%
Sugerencia	4		2	6	0,7%
Consulta		1	2	3	0,4%
Solicitud de acceso a la información			3	3	0,4%
Denuncia por actos de corrupción	1		1	2	0,2%
Solicitud de copia	1			1	0,1%
Total general	312	236	301	849	100%

Del total de 849 peticiones recibidas en el tercer trimestre del año 2025, 739 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 87,0% 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, seguida por la tipología Queja, la cual representa un 4,4% del total de peticiones registradas en el Sistema.

5. Traslados por Competencia

Entidad	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
Secretaría Distrital de Integración Social	10	12	16	38	25,5%
Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia	6	3	14	23	15,4%
Secretaría Distrital de Salud	5	3	5	13	8,7%
Secretaría de Educación del Distrito	3	4	4	11	7,4%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	3	3	3	9	6,0%
Personería de Bogotá D.C.	1	5	1	7	4,7%

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



Secretaria Distrital de Gobierno	2		4	6	4,0%
Secretaria Distrital de Movilidad	3	1	2	6	4,0%
Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	1	1	3	5	3,4%
Policía Metropolitana	2		2	4	2,7%
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	1	1	1	3	2,0%
Secretaria Distrital del Hábitat		1	2	3	2,0%
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	1	1	1	3	2,0%
Instituto De Desarrollo Urbano - IDU	1		1	2	1,3%
Secretaria General	1		1	2	1,3%
Universidad Distrital Francisco José de Caldas	1			1	0,7%
Veeduría Distrital	1			1	0,7%
Secretaria Distrital de Ambiente	1			1	0,7%
Caja de la Vivienda Popular - CVP		1		1	0,7%
Agencia Distrital para la Educación Superior la Ciencia y la Tecnología - ATENEA	1			1	0,7%
Departamento Administrativo Del Servicio Civil Distrital - DASCD			1	1	0,7%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD			1	1	0,7%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA		1		1	0,7%
Subred Integrada De Servicios De Salud Centro Oriente E.S.E.	1			1	0,7%
Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte			1	1	0,7%
Empresa Metro de Bogotá S.A.	1			1	0,7%
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	1			1	0,7%
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	1			1	0,7%
Secretaria Distrital de Planeación		1		1	0,7%
Total general	48	38	63	149	100%

Durante el tercer trimestre del año 2025, se realizaron 149 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; por tal razón no era competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer. 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 Distrital para la Gestión de Peticiones

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, se procede a dar cierre al radicado informando que a la entidad competente ya le fue asignada la petición.

6. Peticiones cerradas del período

Durante el tercer trimestre del año 2025, se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de la Mujer, dentro de los términos establecidos por la Ley, a 790 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.

Periodo	Peticiones cerradas	Porcentaje
julio	279	35,3%
agosto	238	30,1%
septiembre	273	34,6%
Total	790	100%

7. Peticiones por subtemas

Del total de peticiones solucionadas en el tercer trimestre del año de 2025 por la Secretaría Distrital de la Mujer en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, el subtema más representativo fue el de *ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y/O JURÍDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL* con 356 peticiones, las cuales corresponden al 45,1% de las peticiones solucionadas

Subtema	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral	128	111	117	356	45,1%
Implementación de Políticas	45	38	60	143	18,1%
Atención en Violencias y Casas Refugio	29	32	27	88	11,1%
Línea Púrpura	24	21	19	64	8,1%
Sistema Distrital Del Cuidado	20	14	22	56	7,1%
Información General de la Entidad y Puntos de Atención	13	6	9	28	3,5%
Enfoque Diferencial	6	6	4	16	2,0%
Administración de Talento Humano	10	3	2	15	1,9%
Contratación	2	4	5	11	1,4%
Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales		2	2	4	0,5%
Traslado a Entidades Distritales	1		2	3	0,4%
Asuntos Jurídicos y Legales	1	1	1	3	0,4%

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Información Estadística de la Entidad			2	2	0,3%
Consulta de Datos Habeas Data			1	1	0,1%
Total general	279	238	273	790	100,0%

8. Tiempo promedio de respuesta

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer en el tercer trimestre del año 2025, fue de 9,7 días, por lo tanto, se observa que, todos los tiempos promedio de respuesta a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos definidos por ley.

Tipología	Términos Ley 1755 de 2015	julio	agosto	septiembre	Promedio días
Consulta	30		19,0	14,5	16,0
Derecho de Petición de Interés General	15	9,4	8,6	11,3	9,8
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,6	9,9	9,5	9,6
Queja	15	10,0	10,2	9,4	10,0
Reclamo	15	11,6	10,5	12,0	11,4
Solicitud de Acceso de la Información	10	4,0	8,5	6,6	6,2
Felicitación	15	11,0	10,5	6,0	10,1
Sugerencia	15	11,0	12,0		11,8
Promedio total en días		9,6	9,9	9,6	9,7

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

9. Requerimientos por dependencia

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el tercer trimestre del año 2025 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 329 requerimientos, los cuales representan el 41,6% 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 Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



Justicia, con un total de 163 requerimientos, los cuales representan el 20,6% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema. Finalmente, la tercera dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Dirección del Sistema de Cuidado, con un total de 56 requerimientos, los cuales representan el 7,1% del total de las peticiones solucionadas.

Dependencia	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
Dirección de Territorialización de Derechos	116	98	115	329	41,6%
Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	55	54	54	163	20,6%
Dirección del Sistema de Cuidado	20	14	22	56	7,1%
Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	22	19	12	53	6,7%
Dirección de Gestión del Conocimiento	12	13	21	46	5,8%
Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad	14	6	10	30	3,8%
Atención a la Ciudadanía	11	7	8	26	3,3%
Dirección de Enfoque Diferencial	6	7	4	17	2,2%
Dirección de Contratación	5	5	7	17	2,2%
Dirección de Talento Humano	9	5	2	16	2,0%
Dirección de Derechos y Diseño de Política	4	2	6	12	1,5%
Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	2	2	4	8	1,0%
Oficina Asesora Jurídica	1	3	1	5	0,6%
Oficina Asesora de Planeación	1	1	3	5	0,6%
Comunicación Estratégica		1	2	3	0,4%
Control Interno Disciplinario	1		1	2	0,3%
Subsecretaría de Gestión Corporativa		1		1	0,1%
Despacho			1	1	0,1%
Total general	279	238	273	790	100,0%

Cabe destacar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía- Servicio a la Ciudadanía, da respuesta a las peticiones en temas generales del funcionamiento de la entidad, solicita ampliación 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.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

10. Respuestas de fondo

Se realizó una revisión aleatoria de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Secretaría, con el fin de verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía hayan sido atendidas de fondo, evidenciando lo siguiente:

Radicado SDQS	Dependencia Responsable	Radicado de entrada	Radicado de salida	Respuesta de Fondo
2952702025	Dirección de Derechos y Diseño De Política	2-2025-010007	1-2025-010308	Cumple
2952702025	Dirección de Derechos y Diseño de Política	2-2025-010011	1-2025-010101	Cumple
2954062025	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	2-2025-010014	1-2025-010282	Cumple
2977982025	Dirección del Sistema de Cuidado	2-2025-010082	1-2025-009982	Cumple
2979122025	Dirección de Derechos y Diseño De Política	2-2025-010090	1-2025-010134	Cumple
356642025	Oficina Asesora Jurídica	2-2025-011450	1-2025-24958	Cumple
499722025	Dirección de Territorialización De Derechos	2-2025-011913	1-2025-012026	Cumple
3519222025	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	2-2025-011945	1-2025-012148	Cumple
3538432025	Dirección de Territorialización de Derechos	2-2025-012034	1-2025-012098	Cumple
3546032025	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	2-2025-012079	1-2025-012207	Cumple
4492782025	Dirección de Territorialización de Derechos	2-2025-014944	1-2025-013962	Cumple
4518652025	Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	2-2025-015000	1-2025-014547	Cumple
4559422025	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	2-2025-015255	1-2025-014628	Cumple
4560032025	Dirección de Gestión del Conocimiento	2-2025-015111	1-2025-014103	Cumple
4579212025	Dirección del Sistema de Cuidado	2-2025-015584	1-2025-014445	Cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de julio y septiembre la Secretaría Distrital de la Mujer, recibió 2 peticiones con tipología "Denuncia por Actos de Corrupción" en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, con SDQS 3239572025 y 5138742025

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

respectivamente. Este tipo de denuncias se direccionan a la Oficina de Control Disciplinario Interno de la entidad, área que determina si corresponde o no a una denuncia. De acuerdo con lo informado por la citada oficina, durante el trimestre no se presentaron denuncias por estos hechos, las solicitudes fueron trasladadas por no tener competencia para su respuesta desde la SDMujer.

12. Solicitudes de Acceso a Información Pública

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015⁵, que dispone: *“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, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.”*, se relaciona el registro de las Solicitudes de Acceso a la Información que recibió la Entidad durante el tercer trimestre del año 2025.

Mes	N° de solicitudes recibidas	N° de solicitudes respondidas	N° solicitudes trasladadas a otra institución	Tiempos de respuesta promedio	N° de solicitudes negadas
julio	3	2	0	4,0	0
agosto	0	0	0	8,5	0
septiembre	6	5	0	6,6	0

Se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a 9 peticiones de Solicitud de Acceso a la Información por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Al finalizar el trimestre, la entidad mantiene peticiones pendientes de respuesta, las cuales fueron registradas en el periodo y se encontraban en proceso de trámite. En todo caso, estas peticiones se encuentran dentro de los tiempos de gestión para su trámite, conforme a los términos estipulados por la Ley.

13. Servicios con mayores Quejas y Reclamos

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995⁶, que establece: *“Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos*

⁵ Decreto 103 de 2015: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60556>

⁶ Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=321>

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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

deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos (...)”, como se mencionó anteriormente, el total de quejas presentadas en el trimestre representó el 4.6% del total de las peticiones y los reclamos tan solo el 1.5%.

A continuación, se relacionan los subtemas que presentaron un mayor número de Quejas y Reclamos durante el tercer trimestre del año 2025.

13.1. Quejas tercer trimestre

Subtema	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
(en blanco)	6	4	4	14	37,8%
Implementación de Políticas	3	3	6	12	32,4%
Información General de la Entidad y Puntos de Atención	3	3	2	8	21,6%
Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral	1			1	2,7%
Atención en Violencias y Casas Refugio	1			1	2,7%
Traslado a Entidades Distritales		1		1	2,7%
Total general	14	11	12	37	100,0%

Durante este período, el mayor número de quejas con subtema identificado respecto a los servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer, corresponden en primer lugar al subtema *implementación de políticas* con 12 peticiones, seguido por *información general de la entidad y puntos de atención* con 8 peticiones, seguido por *atención psicológica y/o jurídica* con 8 peticiones, *atención en violencia y casa refugio* con una petición y finalmente *traslado a entidades distritales* con una petición. En los casos en los cuales no se identificó el subtema, se pudo analizar que se presentaron principalmente quejas relacionadas con trato inadecuado por parte de funcionarios/as y/o insatisfacción con los servicios prestados en casas de igualdad, casas refugio y casas de justicia. Estas quejas son gestionadas directamente por la Oficina de Control Disciplinario Interno.

13.2. Reclamos tercer trimestre

Subtema	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
(en blanco)	3	2	3	8	66,7%
Implementación de Políticas	1		1	2	16,7%

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Información General de la Entidad y Puntos de Atención		1	1	2	16,7%
Total general	4	3	5	12	100,0%

Los reclamos analizados permiten identificar oportunidades de mejora en la atención prestada a través de las Casas Refugio, especialmente en lo relacionado con el trato por partes de los funcionarios y el acceso a los servicios allí recibidos. Las manifestaciones ciudadanas permiten evidenciar la necesidad de reforzar los mecanismos de seguimiento a sus solicitudes. Igualmente, los reclamos en los cuales no se identificó subtema, se refieren a solicitudes orientadas a garantizar el acceso efectivo a la justicia y el fortalecimiento de las rutas institucionales para el ejercicio pleno de los derechos de las mujeres.

Estas quejas y reclamos fueron gestionados dentro de los términos establecidos por la ley.

14. Principales sugerencias remitidas por la ciudadanía

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, que establece: “*Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: (...) 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.*”, se deben registrar las principales observaciones que la ciudadanía considera, se pueden tener en cuenta para mejorar los servicios actuales de la Secretaría Distrital de la Mujer o del Distrito, de acuerdo con las peticiones gestionadas tipificadas como “Sugerencia”

De igual manera, para dar cumplimiento a la Circular Distrital 001 de 2022, relacionada con la estrategia Conoce, Propone, Prioriza, se informa que, durante el tercer trimestre del año 2025, se recibieron seis (6) sugerencias relacionadas con la solicitud de continuar con los cursos programados en las Casas de Igualdad de Oportunidades esto es talleres, promoción y ferias de emprendimientos y complementación de servicios de diversión en las Casas Refugio. Esta información, junto con el tratamiento dado a estas sugerencias, será presentados en el próximo Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Pueden ser consultadas en la página web, en el menú “Participa” o en el siguiente enlace <https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/tramites-y-servicios/sugerencias>

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AVANCES EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

En la Secretaría Distrital de la Mujer se está implementando el Modelo Distrital de Relacionamento con la Ciudadanía, que busca articular las políticas de relacionamiento Estado-Ciudadanía (servicio a la ciudadanía, participación ciudadana, transparencia y racionalización de trámites).

Para tal propósito, mediante Resolución No 0445 del 2 de diciembre del 2024, se creó la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía, como un espacio de articulación con las áreas involucradas en las políticas de relación Estado – Ciudadanía anteriormente mencionadas.

En el trimestre objeto de análisis, la mesa técnica adelantó sesión ordinaria (27 de agosto) en la cual se realizó seguimiento al avance de la estrategia, así:

- La estrategia de relacionamiento con la ciudadanía tiene un avance del 46%, como resultado del trabajo que se ha venido realizando desde el mes de mayo con las delegadas de las dependencias líderes de política.
- Los temas pendientes para el segundo semestre del 2025 son:

Temas pendientes	Responsable
1. Caracterización de usuarias (os)	Servicio a la ciudadanía
2. Procedimiento de administración de canales	Servicio a la ciudadanía
3. Informe de espacios de participación	Participación ciudadana
4. Resultados del Índice de Transparencia	Planeación
5. Publicación matriz de activos de información	Gestión Documental – Planeación
6. Actualización portafolio de servicios	Servicio a la ciudadanía
7. Actualización OPAs	Planeación
8. Actualización documentos participación	Participación ciudadana

De igual manera, se analizan los resultados del Índice de Desempeño Institucional (FURAG):

- ✓ **Servicio a la Ciudadanía:** Cumplimiento del 98.2%. Los aspectos pendientes corresponden a señalización e implementación del modelo de relacionamiento, con lo cual se espera que para la medición del 2025 se logre total cumplimiento.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

- ✓ **Participación Ciudadanía: 97%:** los aspectos que se adelantarán para lograr avance son la realización de la rendición de cuentas dentro del primer trimestre de cada vigencia. Así mismo, se espera para antes de finalizar la vigencia 2025, poder llevar a cabo la sistematización de las implementaciones de acciones de mejora y lecciones aprendidas sobre todas las instancias de participación ciudadana y todos los procesos de participación de la Entidad.
- ✓ **Racionalización: 61.1% y Transparencia: 91.4%:** en cuanto al tema de racionalización, se han llevado a cabo mesas de trabajo con la Secretaría General y Función Pública para mejorar el puntaje. En lo que respecta a los trámites, la Entidad no cuenta con estos debido a su misionalidad. Se tienen tres OPA's (Otros Procedimientos Administrativos) para los cuales se ha trabajado en su actualización en el SUIT. Así mismo, se ha identificado la oportunidad para que estos puedan ser o estar parcialmente en línea, sin embargo, lo que se espera para el último cuatrimestre de la vigencia 2025, es la identificación de nuevos OPA's.

En cuanto a Transparencia y Acceso a la Información, se está trabajando en todo el monitoreo para evitar situaciones de materialización de riesgos. Así mismo, en el marco de la actualización documental, se están ajustando los riesgos de todos los procesos.

AVANCES POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC tiene como objetivo garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.

A continuación, se presenta el desarrollo de las actividades más relevantes en el avance de la implementación de la PPDSC en la Secretaría Distrital de la Mujer durante el tercer trimestre del año 2025.

1. Actualización de la información de Servicio a la Ciudadanía

Desde la Subsecretaría de Gestión Corporativa, encargada de la política de Servicio a la Ciudadanía, se realiza la actualización de la información referente a los servicios prestados por la Secretaría Distrital de la Mujer, la ubicación de sedes, horarios y puntos de atención para la prestación de los servicios de la entidad en el Portal Web Institucional de la Secretaría Distrital de la Mujer.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Durante el tercer trimestre de 2025, se adelantó la actualización de la información relacionada con los temas de interés de la ciudadanía, en el portal web institucional de la Entidad y en el aplicativo virtual de la Alcaldía Mayor de Bogotá (<https://bogota.gov.co/mi-ciudad/mujer#tramites>).

2. Sensibilización en temas de Servicio a la Ciudadanía

De acuerdo con el compromiso de mejorar continuamente el servicio a la ciudadanía se sensibiliza y capacita a las servidoras, servidores y contratistas de las diferentes dependencias de la Secretaría en temas de atención a la ciudadanía y gestión de peticiones ciudadanas.

En este sentido, durante el tercer trimestre se realizaron 3 capacitaciones:

Nº	Fecha	Descripción
1	10-07-2025	Capacitación sobre aspectos claves en el servicio a la ciudadanía y protocolos de atención.
2	09-09-2025	Capacitación en gestión de peticiones y manejo del sistema Bogotá te escucha.
3	12-09-2025	Capacitación en gestión de peticiones y manejo del sistema Bogotá te escucha.

3. Participación en las actividades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos

En aplicación de lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010⁷, la Secretaría Distrital de la Mujer a través de la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía, participa en las actividades de sensibilización y fortalecimiento del servicio a la ciudadanía de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

En este sentido, la entidad, participó en las siguientes actividades de la Secretaría General y la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital:

	Fecha	Reunión	Lugar
1	07-07-2025	Nodo Intersectorial Transparencia y Cuidado de lo Público, Red de Quejas - Veeduría Distrital.	Reunión virtual
2	10-07-2025	Capacitación funcional para la gestión de peticiones del sistema Bogotá te escucha, DDCS - Secretaría General.	Reunión virtual
3	23-07-2025	Sesión Asistencia Técnica Modelo Distrital de Relacionamento con la Ciudadanía, Secretaría General.	Reunión presencial
4	29-07-2025	Sesión relacionamiento con la ciudadanía - Programa de Transparencia y Ética Pública, Secretaría General.	Reunión presencial
5	14-08-2025	Capacitación de reportes de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha, DDCS - Secretaría General.	Reunión virtual

⁷ Decreto Distrital 371 de 2010: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=40685&dt=S>

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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	27-08-2025	Capacitación en caracterización de la ciudadanía y grupos de valor, Secretaría General.	Reunión virtual
7	28-08-2025	Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría General.	Reunión presencial
8	11-09-2025	Capacitación funcional para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha, DDCS - Secretaría General.	Reunión virtual

4. Elaboración de informes de servicio a la ciudadanía

La Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través de Servicio a la Ciudadanía, y en cumplimiento del artículo 54 de la Ley 190 de 1995⁸ y el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014⁹, elabora mensual y trimestralmente informes de seguimiento a las peticiones ciudadanas, los cuales se publican en la página web de la Secretaría Distrital de la Mujer.

En el tercer trimestre del año 2025 se elaboraron y publicaron, los siguientes documentos:

- El informe de gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía correspondiente al segundo trimestre de la vigencia 2025.
- Los informes de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones correspondientes a los meses de junio, julio y agosto de 2025.

Los informes se pueden consultar en el siguiente enlace:

<https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion>.

Cordialmente,



CLAUDIA MARCELA GARCÍA SANTOS

Subsecretaria de Gestión Corporativa

Secretaría Distrital de la Mujer

Revisó: Alba Chacón Reyes – Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa. 

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

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

⁸ Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=321>

⁹ Ley 1712 de 2014: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=56882>

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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