



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**



Informe de Gestión de PQRS

Marzo 2026

Subsecretaría de Gestión Corporativa

Servicio a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Abril 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.....	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	14
12.	Participación por localidad	14
13.	Participación por estrato	15
14.	Participación por tipo y calidad de requirente.....	16
15.	Conclusiones	16
16.	Recomendaciones	17

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

Introducción

El presente informe tiene como finalidad dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011¹, que dispone: “*En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*”, el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015², que ordena: “*De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.*”, y, del literal m) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013³ de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que establece: “*Son funciones de la Subsecretaría de Gestión Corporativa: m) Vigilar que el servicio de atención de quejas y reclamos que los ciudadanos formulen se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la Secretaria (o) el respectivo informe*”.

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

A continuación, se presenta el informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones ciudadanas en la Secretaría Distrital de la Mujer. 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 marzo 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.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html

² Decreto Nacional 103 de 2015:
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=60556>

³ Decreto Distrital 428 de 2013:
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=54746>

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

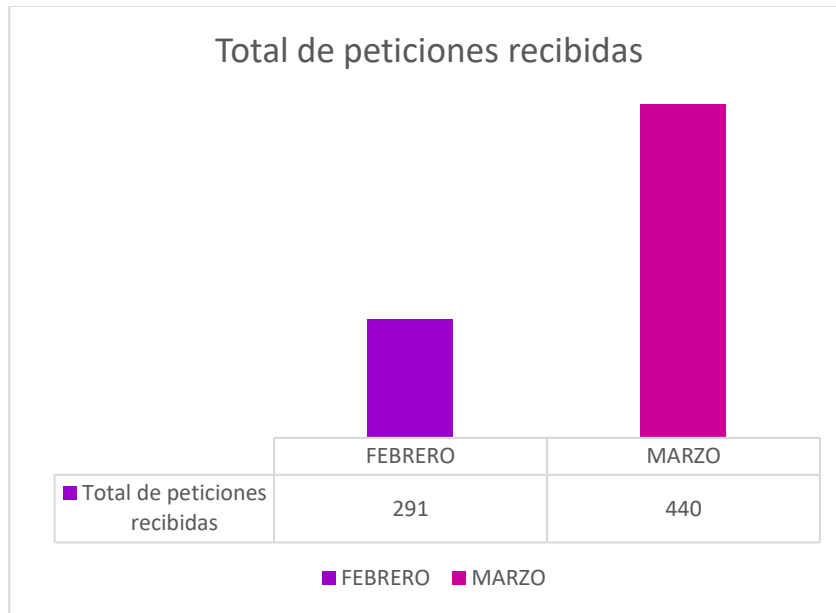
3169001 www.sdmujer.gov.co

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

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 marzo de 2026 se recibieron 440 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 (febrero de 2026), se evidencia un incremento del 51%, equivalente a 149 requerimientos adicionales.

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).

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

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 marzo:

Total	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial
	173	109	32
314			

Para el mes de análisis, se presentaron **314** 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 2.965 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 **382** conversaciones.

Orientaciones por canal Chatbot
382

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 (314), se identifica que el 83% (261 orientaciones) fueron de carácter misional:

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:

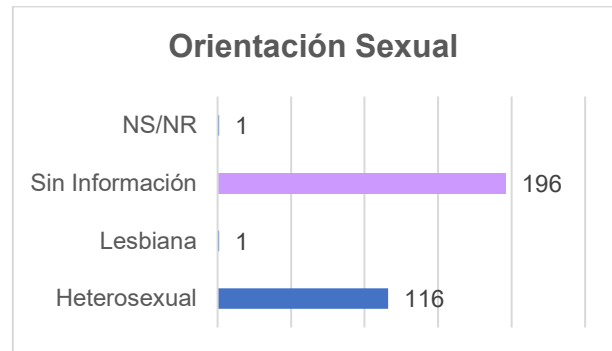
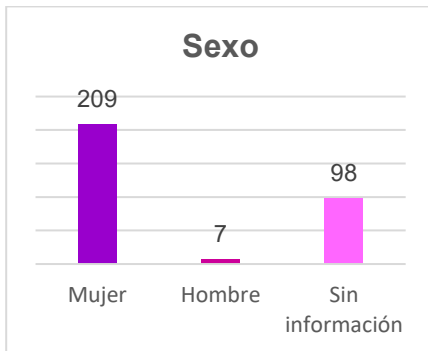
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial	Temas más reiterados
Misionales	148	86	27	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación y/o asesoría socio jurídica y psicosocial <ul style="list-style-type: none"> • Empleabilidad • Acogida • Formación a Cuidadoras
	261			

Las temáticas asociadas a estas orientaciones giraron principalmente en:

- Orientación y/o asesoría socio jurídica y psicosocial.
- Empleabilidad.
- Acogida.
- Formación a cuidadoras.

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



3. Canales de Atención para PQRS

De conformidad con el diseño e implementación de mecanismos de interacción efectiva entre las dependencias de la entidad y la ciudadanía, la Secretaría Distrital de la Mujer dispone de diferentes canales de comunicación para que la ciudadanía presente sus peticiones:

Canal	Peticiones	Porcentaje
E-MAIL	359	81,6%
WEB	50	11,4%

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

PRESENCIAL	13	3,0%
ESCRITO	11	2,5%
BUZON	4	0,9%
TELEFONO	3	0,7%
Total general	440	100,0%

De las 440 peticiones recibidas en el mes de marzo de 2026, 359 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 81,6% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal web (Sistema Bogotá Te Escucha) con un 11,4%, presencial con un 3,0%, escrito con un 2,5%, buzón con un 0,9% y finalmente telefónico con un 0,7% frente al total.

De las 440 peticiones recibidas en el mes de marzo de 2026, corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, con 384 representando el (87,3%) 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 34 (7,7%), luego reclamo con 8 (1,8%), luego queja con 7 (1,6%), seguido por actos de corrupción, solicitud de acceso a la información y felicitación, cada una con 2 peticiones representado cada una él (0,5%) y sugerencia con 1 petición con (0,2%).

Derecho de Petición de Interés Particular	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	384	87,3%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	34	7,7%
RECLAMO	8	1,8%
QUEJA	7	1,6%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	2	0,5%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2	0,5%
FELICITACIÓN	2	0,5%
SUGERENCIA	1	0,2%
Total general	440	100%

4. Peticiones Cerradas del Periodo

Durante el mes de marzo de 2026, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por ley, a 329 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 232 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 97 fueron requerimientos pendientes del periodo anterior.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

Periodo	Peticiones cerradas
Marzo	232
Mes anterior	97
Total	329

5. Peticiones solucionadas por subtemas

En las 329 peticiones cerradas, los subtemas más representativos fueron: de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 152 peticiones correspondientes al 46%, Implementación de Políticas con 74 peticiones correspondientes al 22% y finalmente, ocupando el tercer lugar, el subtema de Atención en Violencias y Casas Refugio con 31 peticiones que representan el 9% frente al total.

Subtema	Total	Porcentaje
Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral	152	46%
Implementación de Políticas	74	22%
Atención En Violencias y Casas Refugio	31	9%
Total 3 Subtemas	257	78%
Otros Subtemas	72	22%
Total	329	100%

En otros subtemas, con el 22% del total, se agrupan temas relacionados con el Sistema Distrital del Cuidado, línea purpura, enfoque diferencial, información general de la entidad y puntos de atención, administración del talento humano, asuntos jurídicos y legales, contratación y traslado a entidades distritales.

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de marzo de 2026, se realizaron 171 traslados por no competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer. Se identificó en algunas peticiones qué, a pesar de tener una mujer involucrada, esta requería un servicio ajeno a la misionalidad de la entidad. Además, en aquellos casos en los cuales se evidencia que la competencia es de otra entidad a nivel distrital y se verifica que ya ha sido asignada por competencia en el Sistema Bogotá Te Escucha, se procede a dar cierre al radicado informando que a la entidad competente ya le fue asignada la petición.

Entidad	Total	Porcentaje
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	37	21,6%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	18	10,5%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	15	8,8%

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

SECRETARIA GENERAL	10	5,8%
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	10	5,8%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	9	5,3%
VEEDURIA DISTRITAL	6	3,5%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	6	3,5%
SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL	5	2,9%
SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	4	2,3%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	4	2,3%
POLICIA METROPOLITANA	4	2,3%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	3	1,8%
PERSONERIA DE BOGOTA D.C.	3	1,8%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	3	1,8%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	2	1,2%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	2	1,2%
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	2	1,2%
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	1	0,6%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	1	0,6%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	1	0,6%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	1	0,6%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	1	0,6%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	1	0,6%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1	0,6%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA - UAECOB	1	0,6%
CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	1	0,6%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCION DE LA NINEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	1	0,6%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDR	1	0,6%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC	1	0,6%
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	1	0,6%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	1	0,6%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	1	0,6%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	1	0,6%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	1	0,6%
CANAL CAPITAL	1	0,6%
EMPRESA METRO DE BOGOTA S.A.	1	0,6%

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



EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. - ETB - ESP	1	0,6%
LOTERIA DE BOGOTA	1	0,6%
JARDIN BOTANICO DE BOGOTA JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	1	0,6%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	1	0,6%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA EAAB - ESP	1	0,6%
EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA - RENOBO	1	0,6%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS -UAESP	1	0,6%
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	1	0,6%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER	1	0,6%
Total general	171	100%

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 marzo de 2026, fue de 9,4 días.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Derecho de Petición de Interés General	15	10,3
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,1
Reclamo	15	10,3
Solicitud de acceso a la información	10	5,7
Queja	15	9,3
Felicitación	15	11,0
Consulta	30	22,0
Sugerencia	15	11,0
Denuncia Actos de Corrupción	10	12,0
Promedio Total		9,4

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

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

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 marzo de 2026 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 139 requerimientos, los cuales representan el 42,2% 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 54 requerimientos (16,4%), Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades con 29 (8,8%) y la Dirección del Sistema de Cuidado con un total de 19 requerimientos (5,8%) del total.

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	Porcentaje
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	102	37	139	42,2%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	28	26	54	16,4%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	20	9	29	8,8%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	12	7	19	5,8%
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	13	5	18	5,5%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	14	2	16	4,9%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	9	5	14	4,3%
ATENCION A LA CIUDADANIA	11		11	3,3%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	10	1	11	3,3%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	7	2	9	2,7%
DIRECCION DE CONTRATACION	2	1	3	0,9%
COMUNICACION ESTRATEGICA	2		2	0,6%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1	2	0,6%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1		1	0,3%
OFICINA ASESORA JURIDICA		1	1	0,3%
Total general	232	97	329	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

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

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 marzo de 2026, se gestionaron 34 peticiones relacionadas con estos temas.

Tipo de requerimiento	Total
Ampliación	1
Aclaración	1
Traslados	14
Repuesta a solicitud de empleo	
Respuestas de no competencia sin traslados	10
Solicitud de documentos que no se anexan o que presentan error	5
Oficio de respuesta	3
Total general	34

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 TERRITORIALIZACIÓN DE DERECHOS	1615552026	2-2026-004138	1-2026-003761	Cumple
DIRECCIÓN DE TERRITORIALIZACIÓN DE DERECHOS	1694222026	2-2026-004671	1-2026-003764	Cumple
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2154882026	2-2026-006060	1-2026-004727	Cumple
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	1544172026	2-2026-004227	1-2026-003363	Cumple
DIRECCIÓN DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLÍTICA	1837492026	2-2026-005104	1-2026-003903	Cumple

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

DIRECCIÓN DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLÍTICA	1862772026	2-2026-005451	1-2026-004944	Cumple
DIRECCIÓN DE ELIMINACIÓN DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1594112026	2-2026-004658	1-2026-004442	Cumple
DIRECCIÓN DE ELIMINACIÓN DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1782122026	2-2026-004948	1-2026-004613	Cumple
DIRECCIÓN DE ELIMINACIÓN DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1578992026	2-2026-004342	1-2026-004075	Cumple
DIRECCIÓN DE ENFOQUE DIFERENCIAL	1743202026	2-2026-005045	1-2026-004630	Cumple
DIRECCIÓN DE ENFOQUE DIFERENCIAL	1781222026	2-2026-004938	1-2026-003795	Cumple
DIRECCIÓN DE ENFOQUE DIFERENCIAL	1890592026	2-2026-005283	1-2026-004633	Cumple
DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1575102026	2-2026-004318	1-2026-00397	Cumple
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	1899032026	2-2026-005349	1-2026-004302	Cumple
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	2006492026	2-2026-005643	1-2026-004697	Cumple
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1834892026	2-2026-005242	1-2026-004614	Cumple
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE CUIDADO	1556282026	2-2026-004491	1-2026-003536	Cumple
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE CUIDADO	1898272026	2-2026-005485	1-2026-004710	Cumple
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	1593062026	2-2026-004130	1-2026-003722	Cumple
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	1898052026	2-2026-005335	1-2026-004809	Cumple
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLÍTICAS DE IGUALDAD	1658032026	2-2026-004574	1-2026-004089	Cumple
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLÍTICAS DE IGUALDAD	1755472026	2-2026-005007	1-2026-004694	Cumple

10. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de marzo de 2026 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió dos peticiones con la tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, no obstante, luego de revisarla su contenido se pudo apreciar que no corresponden a este tipo de denuncias, por lo que se asignó a las dependencias correspondientes, así:

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

Radicado SDQS	Fecha de inicio de términos	Dependencia	Trámite
2268872026	30/03/2026	Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	En trámite
1775192026	11/03/2026	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	Se realizó respuesta a petición ciudadana por medio de oficio de salida #1-2026-004685 Frente a las actuaciones que cursan ante las Comisarías de Familia, se informa que estas no son competencia de la Secretaría Distrital de la 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 marzo de 2026 la Secretaría Distrital de la Mujer no recibió peticiones con tipología “Solicitud de acceso a la información”.

Nº de solicitudes recibidas	Nº de solicitudes respondidas	Nº solicitudes trasladadas a otra institución	Tiempos de respuesta promedio	Nº de solicitudes negadas
0	6	0	5,7	0

12. Participación por localidad

En el mes de marzo de 2026, se evidencia que la mayoría de las personas que presentaron PQRS y reportaron información, se ubican en la localidad de Fontibón (9) y Suba (7), seguido por Kennedy (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



13. Participación por estrato

De las peticiones recibidas, 64 peticionarias(os) brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo el estrato tres (3) el de mayor participación con 33 peticiones, seguido del estrato dos (2) con 16 peticiones y el estrato cuatro (4) con 13.

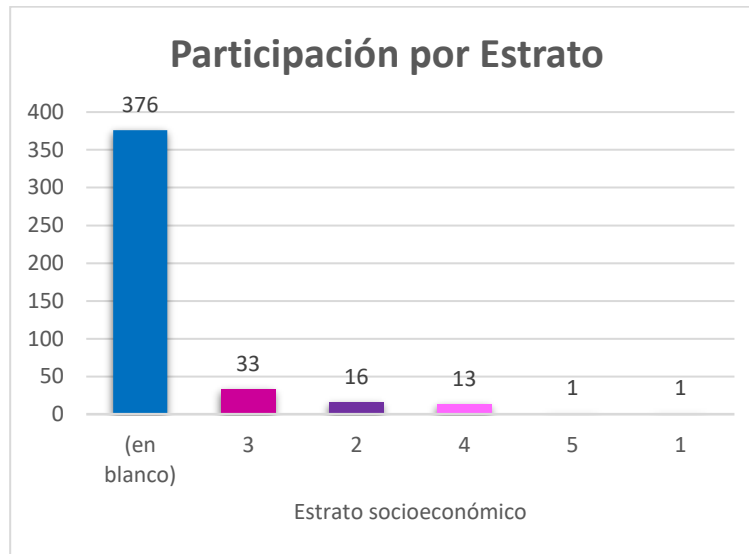
Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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





14. Participación por tipo y calidad de requirente

Por último, se identifica qué, del total de peticiones recibidas en el mes de marzo, en cuatrocientos once (411) peticiones las(os) solicitantes se identificaron como personas naturales, en seis (6) como jurídicas y en veintitrés (23) peticiones no se cuenta con información (en blanco). Así mismo el 94,8% corresponden a ciudadanas(os) identificadas(os), y el 5,2% corresponde a registros anónimos.



Nombre Peticionario	Número	Porcentaje %
Anónimo	23	5,2%
Identificado	417	94,8%
Total General	440	100%

15. 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.

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

- Se destaca la atención en primer nivel por los canales dispuestos en sede central, para tal propósito, al presentarse 314 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 382 soluciones y mediante el correo electrónico se recibieron 359 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 9,4 días, por debajo de los términos establecidos en la ley, lo cual permite evidenciar un seguimiento eficiente en la gestión de PQRS.
- En el mes analizado se presentó un incremento en el número de peticiones registradas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer al presentarse 440 peticiones frente a 291 del mes anterior.
- El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer PQRS es el correo electrónico, con una participación del 81,6%, seguido por el Sistema Bogotá te escucha (Web) mediante el cual se registró el 11,4% de las peticiones, con lo cual se evidencia la preferencia de la ciudadanía por el primero de los canales mencionados.

16. RECOMENDACIONES

- Seguir con los controles, desde Servicio a la Ciudadanía, sobre los términos de las peticiones, generando alertas a las dependencias que en el mes presenten un número importante de peticiones pendientes de trámite.
- Continuar con las capacitaciones, talleres y mesas de trabajo para el fortalecimiento de las competencias de las personas encargadas de la atención y gestión de las peticiones, para el uso adecuado de los aplicativos, el correcto tratamiento en la gestión y trámite de respuesta de las PQRS y la utilización de los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad).

Atentamente,

CLAUDIA MARCELA GARCÍA SANTOS
Subsecretaria de Gestión Corporativa
Secretaría Distrital de la Mujer

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

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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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