



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Secretaría de la Mujer

Informe de Gestión de PQRS y de Relacionamiento con la Ciudadanía Primer trimestre 2026

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Relacionamiento con la Ciudadanía- Servicio a la
Ciudadanía

Bogotá D.C., abril de 2026

Para efectos del presente documento, se relaciona el siguiente marco normativo aplicable en materia de transparencia, acceso a la información pública, control social y servicio a la ciudadanía:

- **Ley 190 de 1995** – “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”, en especial su artículo 54.
- **Ley 1712 de 2014** – “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”, particularmente el literal h) del artículo 11.
- **Decreto 2232 de 1995** – “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el Sistema de Quejas y Reclamos”, específicamente su artículo 9.
- **Decreto 103 de 2015**, compilado en el **Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015** – “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014”, en especial el artículo 52 y sus disposiciones concordantes.
- **Decreto Distrital 428 de 2013** – “Por medio del cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de la Mujer y se dictan otras disposiciones”, particularmente el literal m) del artículo 16.
- Decreto 542 de 2023, que adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Dependencia: Subsecretaría de Gestión Corporativa

Subsecretaria: Claudia Marcela García Santos

Elaboración y acopio de información: Proceso de Relacionamento 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

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. Tipología de requerimientos ciudadanos..... | 7 |
| 5. Peticiones cerradas del período. | 8 |
| 6. Peticiones por subtemas. | 8 |
| 7. Traslados por Competencia | 9 |
| 8. Tiempo promedio de respuesta..... | 12 |
| 9. Requerimientos por dependencia..... | 13 |
| 10. Denuncias por Actos de Corrupción..... | 14 |
| 11. Solicitudes de Acceso a Información Pública. | 14 |
| 12. Servicios con mayores Quejas y Reclamos. | 15 |
| 13. Principales sugerencias remitidas por la ciudadanía. | 17 |
| AVANCES IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA..... | 17 |
| AVANCES POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA | 19 |
| 1. Actualización de la información de Servicio a la Ciudadanía..... | 19 |
| 2. Sensibilización en temas de Servicio a la Ciudadanía..... | 20 |
| 3. Participación en las actividades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos. | 20 |
| 4. Elaboración de informes de Servicio a la ciudadanía..... | 21 |

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



INTRODUCCIÓN

Se presenta a continuación el informe de gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, y felicitaciones ciudadanas en la Secretaría Distrital de la Mujer, correspondiente al primer trimestre del año 2026, 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 primer trimestre de la vigencia 2026, identificando tendencias, niveles de oportunidad en la respuesta, canales de atención más utilizados y tipologías de mayor recurrencia.

De igual manera, se registra el desarrollo de las actividades más relevantes en el avance de la implementación del modelo de relacionamiento con la ciudadanía y de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad, para el período en mención, destacando acciones orientadas al fortalecimiento de la atención integral, la mejora en la calidad del servicio y la garantía del acceso efectivo a la información.

Así mismo, el informe incorpora un análisis orientado a la toma de decisiones, mediante la identificación de oportunidades de mejora, alertas tempranas y recomendaciones dirigidas al fortalecimiento de la gestión institucional, en concordancia con los principios de transparencia, eficiencia, participación ciudadana y enfoque de derechos.

Finalmente, este documento constituye un insumo estratégico para la alta dirección y las dependencias de la entidad, al facilitar el seguimiento al cumplimiento de los lineamientos normativos en materia de atención a la ciudadanía y contribuir al mejoramiento continuo de los procesos y servicios ofrecidos.

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS

1. Total peticiones recibidas.

A continuación, se relaciona el registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que recibió la Entidad durante el primer trimestre del año 2026.

| Mes | Peticiones | Porcentaje |
|--------------|-------------|-------------|
| enero | 280 | 27,7% |
| febrero | 291 | 28,8% |
| marzo | 440 | 43,5% |
| Total | 1011 | 100% |

En el primer trimestre del año 2026 se recibieron 1.011 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.

A continuación, se relacionan las orientaciones verbales que gestionó la Entidad en sede central durante el primer trimestre del año 2026:

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



| Total orientaciones verbales por canal de atención | | | | |
|--|------------|------------|------------|-----------|
| Mes | Chat | Telefónico | Presencial | Total mes |
| enero | 120 | 54 | 14 | 188 |
| febrero | 198 | 98 | 20 | 316 |
| marzo | 173 | 109 | 32 | 314 |
| Total Trimestre | 818 | | | |

Para el trimestre de análisis, se presentaron 818 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 |
| enero | 92 | 43 | 13 | 148 |
| febrero | 174 | 73 | 17 | 264 |
| marzo | 148 | 86 | 27 | 261 |
| Total Trimestre | 673 | | | |

De acuerdo con la información presentada, se brindaron 673 orientaciones en temas misionales, que representa el 82,3% 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 brindaron 1.058 orientaciones en el trimestre, así:

| Orientaciones verbales por canal Chatbot | |
|--|-------------------|
| Mes | No. Orientaciones |
| enero | 338 |
| febrero | 338 |
| marzo | 382 |
| Total Trimestre | 1058 |

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



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 | enero | febrero | marzo | Total | Porcentaje |
|----------------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|
| E-MAIL | 237 | 227 | 359 | 823 | 81,4% |
| WEB | 21 | 44 | 50 | 115 | 11,4% |
| ESCRITO | 7 | 9 | 11 | 27 | 2,7% |
| BUZÓN | 7 | 9 | 4 | 20 | 2,0% |
| PRESENCIAL | 5 | 1 | 13 | 19 | 1,9% |
| TELEFONO | 3 | 1 | 3 | 7 | 0,7% |
| Total general | 280 | 291 | 440 | 1011 | 100% |

Del total de 1.011 peticiones recibidas en el primer trimestre del año 2026, el 81,4% (823 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 11,4% (115 peticiones), seguido del escrito con 2,7% (27 peticiones), buzón con 2,0% (20 peticiones), presencial con 1,9% (19 peticiones), y teléfono con un 0,7% (7 peticiones).

4. Tipología de requerimientos ciudadanos.

De las 1.011 peticiones recibidas en el primer trimestre del año 2026, 858 corresponden a Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 84,9% del total registrado 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 Derecho de Petición de Interés General, la cual representa un 7,0% del total de peticiones registradas en el Sistema. A continuación, se puede consultar la participación por tipología:

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



| TIPOLOGÍA | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|------------|------------|------------|-------------|-------------|
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 244 | 230 | 384 | 858 | 84,9% |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 9 | 28 | 34 | 71 | 7,0% |
| QUEJA | 9 | 13 | 7 | 29 | 2,9% |
| RECLAMO | 3 | 4 | 8 | 15 | 1,5% |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 4 | 4 | 2 | 10 | 1,0% |
| FELICITACIÓN | 2 | 5 | 2 | 9 | 0,9% |
| CONSULTA | 5 | 3 | | 8 | 0,8% |
| SUGERENCIA | 3 | 3 | 1 | 7 | 0,7% |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 1 | | 2 | 3 | 0,3% |
| SOLICITUD DE COPIA | | 1 | | 1 | 0,1% |
| TOTAL GENERAL | 280 | 291 | 440 | 1011 | 100% |

5. Peticiones cerradas del período.

Durante el primer trimestre del año 2026, 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 786 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 |
|--------------|---------------------|-------------|
| enero | 156 | 19,8% |
| febrero | 301 | 38,3% |
| marzo | 329 | 41,9% |
| Total | 786 | 100% |

6. Peticiones por subtemas.

Del total de peticiones solucionadas en el primer trimestre del año de 2026, se observa una alta concentración de las solicitudes en temas misionales, destacándose la atención psicológica y/o jurídica (43,6%), seguida de litigio y justicia integral (19,8%) y atención en violencias y casas refugio (11,8%). En conjunto, estos subtemas representan más del 75% del total de peticiones, lo cual evidencia que la ciudadanía demanda principalmente servicios relacionados con orientación, acompañamiento y protección frente a situaciones de vulnerabilidad.

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



| SUBTEMA | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | PORCENTAJE |
|--|------------|------------|------------|------------|---------------|
| ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y/O JURÍDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL | 72 | 119 | 152 | 343 | 43,6% |
| IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS | 24 | 58 | 74 | 156 | 19,8% |
| ATENCIÓN EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO | 21 | 41 | 31 | 93 | 11,8% |
| SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO | 9 | 17 | 19 | 45 | 5,7% |
| LÍNEA PURPURA | 9 | 18 | 14 | 41 | 5,2% |
| ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO | 6 | 17 | 11 | 34 | 4,3% |
| INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCIÓN | 7 | 8 | 8 | 23 | 2,9% |
| ENFOQUE DIFERENCIAL | 1 | 3 | 11 | 15 | 1,9% |
| CONTRATACIÓN | 5 | 5 | 2 | 12 | 1,5% |
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES | 1 | 6 | 2 | 9 | 1,1% |
| VEEDURÍAS CIUDADANAS | | 3 | | 3 | 0,4% |
| CURSOS DE FORMACIÓN INTEGRAL | | 3 | | 3 | 0,4% |
| ATENCIÓN INTEGRAL - ACTIVIDADES SEXUALES PAGADAS | | 2 | | 2 | 0,3% |
| TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES | | | 2 | 2 | 0,3% |
| ASUNTOS JURÍDICOS Y LEGALES | | | 2 | 2 | 0,3% |
| DATOS ESTADÍSTICOS POBLACIONAL DIVERSIDAD TERRITORIALIDAD Y DERECHOS | | | 1 | 1 | 0,1% |
| PRESUNTO ACOSO LABORAL / SEXUAL | 1 | | | 1 | 0,1% |
| INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LA ENTIDAD | | 1 | | 1 | 0,1% |
| TOTAL GENERAL | 156 | 301 | 329 | 786 | 100,0% |

En un segundo nivel, se ubican servicios como la implementación de políticas, el Sistema Distrital del Cuidado y la Línea Púrpura, con participaciones cercanas al 5%, lo que refleja un reconocimiento institucional, aunque con menor presión operativa. Por su parte, los demás subtemas presentan una baja participación individual, lo que sugiere una demanda más focalizada o de carácter administrativo.

El aumento significativo de solicitudes en el mes de marzo, especialmente en los temas de atención psicológica, jurídica y violencias, podría estar asociado a factores coyunturales, campañas institucionales o mayor difusión de rutas de atención, lo cual debe ser objeto de análisis para una adecuada planeación de la capacidad institucional.

7. Traslados por Competencia

Durante el primer trimestre del año 2026, se realizaron un total de 312 traslados por no competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer, como se aprecia a continuación:

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



| ENTIDAD | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | PORCENTAJE |
|--|-------|---------|-------|-------|------------|
| SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | 20 | 20 | 37 | 77 | 24,7% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD | 2 | 10 | 18 | 30 | 9,6% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA | 7 | 8 | 15 | 30 | 9,6% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO | 4 | 5 | 9 | 18 | 5,8% |
| SECRETARIA GENERAL | 1 | 5 | 10 | 16 | 5,1% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO | 2 | 4 | 10 | 16 | 5,1% |
| SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO | 3 | 3 | 6 | 12 | 3,8% |
| EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A. | | 4 | 4 | 8 | 2,6% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD | 2 | 3 | 3 | 8 | 2,6% |
| VEEDURÍA DISTRITAL | | 1 | 6 | 7 | 2,2% |
| PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C. | 2 | 1 | 3 | 6 | 1,9% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN | 2 | 1 | 3 | 6 | 1,9% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | | 6 | | 6 | 1,9% |
| SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL | | | 5 | 5 | 1,6% |
| POLICÍA METROPOLITANA | | | 4 | 4 | 1,3% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE | | 3 | 1 | 4 | 1,3% |
| INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA | | 2 | 2 | 4 | 1,3% |
| INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC | 2 | 1 | 1 | 4 | 1,3% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | | | 4 | 4 | 1,3% |
| SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD | | 3 | | 3 | 1,0% |
| INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES | | 1 | 2 | 3 | 1,0% |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP | | | 2 | 2 | 0,6% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA | | 2 | | 2 | 0,6% |

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



| | | | | | |
|--|---|---|---|---|------|
| INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU | 1 | | 1 | 2 | 0,6% |
| CONCEJO DE BOGOTÁ | | 2 | | 2 | 0,6% |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD | | 1 | 1 | 2 | 0,6% |
| INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD | 1 | | 1 | 2 | 0,6% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO | | 2 | | 2 | 0,6% |
| SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E. | | 1 | 1 | 2 | 0,6% |
| SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E. | | | 1 | 1 | 0,3% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | | 1 | | 1 | 0,3% |
| SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA | | | 1 | 1 | 0,3% |
| EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A. | | 1 | | 1 | 0,3% |
| EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB - ESP | | | 1 | 1 | 0,3% |
| JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSÉ CELESTINO MUTIS - JBB | | | 1 | 1 | 0,3% |
| INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES | | | 1 | 1 | 0,3% |
| ENEL COLOMBIA S.A. ESP | | | 1 | 1 | 0,3% |
| LOTERIA DE BOGOTA | | | 1 | 1 | 0,3% |
| EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A. | | | 1 | 1 | 0,3% |
| EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP | | | 1 | 1 | 0,3% |
| SECRETARIA DISTRITAL DEL HÁBITAT | | | 1 | 1 | 0,3% |
| SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. | | | 1 | 1 | 0,3% |
| INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON | | | 1 | 1 | 0,3% |
| INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC | | | 1 | 1 | 0,3% |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB | | | 1 | 1 | 0,3% |
| INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT | | | 1 | 1 | 0,3% |

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



| | | | | | |
|--|-----------|-----------|------------|------------|-------------|
| INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER | | | 1 | 1 | 0,3% |
| CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S. | | | 1 | 1 | 0,3% |
| EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - RENOBO | | | 1 | 1 | 0,3% |
| CANAL CAPITAL | | | 1 | 1 | 0,3% |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP | | | 1 | 1 | 0,3% |
| SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E. | | | 1 | 1 | 0,3% |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV | | | 1 | 1 | 0,3% |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD | | 1 | | 1 | 0,3% |
| TOTAL GENERAL | 49 | 92 | 171 | 312 | 100% |

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

8. Tiempo promedio de respuesta.

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer en el primer trimestre del año 2026, fue de 9,4 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 | ENERO | FEBRERO | MARZO | PROMEDIO DÍAS |
|---|---------------------------|-------|---------|-------|---------------|
| CONSULTA | 30 | | 24,0 | 22,0 | 22,5 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 15 | 8,6 | 9,2 | 10,3 | 9,8 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 15 | 8,8 | 9,8 | 9,1 | 9,3 |
| QUEJA | 15 | 10,3 | 8,9 | 9,3 | 9,5 |

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



| | | | | | |
|--------------------------------------|----|------------|------------|------------|------------|
| RECLAMO | 15 | 8,7 | 1,0 | 10,3 | 8,6 |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 10 | 8,8 | 6,2 | 5,7 | 7,0 |
| FELICITACIÓN | 15 | 9,8 | 8,5 | 11,0 | 9,8 |
| SUGERENCIA | 15 | 12,0 | 5,0 | 11,0 | 9,0 |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 10 | | | 12,0 | 12,0 |
| PROMEDIO TOTAL EN DÍAS | | 8,9 | 9,6 | 9,4 | 9,4 |

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 primer trimestre del año 2026 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 325 requerimientos, los cuales representan el 41,3% 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 Justicia, con un total de 151 requerimientos, los cuales representan el 19,2% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema. Finalmente, la tercera dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, con un total de 67 requerimientos, los cuales representan el 8,5% del total de las peticiones solucionadas.

| DEPENDENCIA | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | PORCENTAJE |
|--|-------|---------|-------|-------|------------|
| DIRECCIÓN DE TERRITORIALIZACIÓN DE DERECHOS | 65 | 121 | 139 | 325 | 41,3% |
| DIRECCIÓN DE ELIMINACIÓN DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA | 33 | 64 | 54 | 151 | 19,2% |
| SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES | 12 | 26 | 29 | 67 | 8,5% |
| DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE CUIDADO | 11 | 14 | 19 | 44 | 5,6% |
| DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 10 | 18 | 14 | 42 | 5,3% |
| SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLÍTICAS DE IGUALDAD | 7 | 11 | 18 | 36 | 4,6% |
| ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | 10 | 12 | 11 | 33 | 4,2% |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO | 1 | 5 | 16 | 22 | 2,8% |
| DIRECCIÓN DE ENFOQUE DIFERENCIAL | 2 | 6 | 11 | 19 | 2,4% |

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:

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



| | | | | | |
|--|------------|------------|------------|------------|---------------|
| DIRECCIÓN DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLÍTICA | | 7 | 9 | 16 | 2,0% |
| DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN | 3 | 7 | 3 | 13 | 1,7% |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 1 | 1 | 2 | 4 | 0,5% |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN | | 3 | 1 | 4 | 0,5% |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | | 3 | | 3 | 0,4% |
| COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA | 1 | | 2 | 3 | 0,4% |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | | 1 | 1 | 2 | 0,3% |
| SUBSECRETARIA DE GESTIÓN CORPORATIVA | | 2 | | 2 | 0,3% |
| TOTAL GENERAL | 156 | 301 | 329 | 786 | 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.

10. Denuncias por Actos de Corrupción.

En el mes enero y marzo de 2026 la Secretaría Distrital de la Mujer, recibió 3 peticiones con tipología "Denuncia por Actos de Corrupción" en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, con SDQS 486102026, 2268872026 y 1775192026 respectivamente, las cuales se direccionan a la Oficina de Control Disciplinario Interno de la Entidad, área que determina si corresponde o no a una denuncia.

Realizada la consulta a la Oficina de Control Disciplinario Interno de la entidad, se informó que, una vez realizado el análisis, se verificó que no correspondían a este tipo de denuncias, procediendo a cambiarles la tipología, realizando el traslado de la primera citada a la Secretaría Distrital de Movilidad y asignando internamente las demás a las dependencias correspondientes para su gestión.

11. Solicitudes de Acceso a Información Pública.

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015¹, 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.

¹ 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:

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



(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 a continuación el registro de las Solicitudes de Acceso a la Información que recibió la Entidad durante el primer trimestre del año 2026.

| Mes | Nº de solicitudes recibidas | Nº de solicitudes respondidas | Nº solicitudes trasladadas a otra institución | Tiempos de respuesta promedio | Nº de solicitudes negadas |
|--------------|-----------------------------|-------------------------------|---|-------------------------------|---------------------------|
| enero | 2 | 5 | 0 | 8,8 | 0 |
| febrero | 0 | 6 | 0 | 6,2 | 0 |
| marzo | 0 | 6 | 0 | 5,7 | 0 |
| TOTAL | 2 | 17 | 0 | 6,9 | 0 |

Como se muestra en el cuadro, se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a 17 peticiones de Solicitud de Acceso a la Información por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha dentro de los términos legales.

12. Servicios con mayores Quejas y Reclamos.

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995², 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: 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 primer trimestre del año 2026.

12.1. Quejas primer trimestre.

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 *información general de la entidad y puntos de atención* con 6 peticiones, seguido por *implementación de políticas* con 4 peticiones, *Traslado a entidades distritales* con 4 peticiones, *atención en violencia y casa refugio* con una petición y finalmente *atención en violencias y casas refugio* con una petición.

² Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Normal.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



| SUBTEMA | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | PORCENTAJE |
|--|----------|-----------|----------|-----------|---------------|
| (EN BLANCO) | 7 | 6 | 1 | 14 | 48,3% |
| INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCIÓN | 1 | 4 | 1 | 6 | 20,7% |
| IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS | | 3 | 1 | 4 | 13,8% |
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES | | | 4 | 4 | 13,8% |
| ATENCIÓN EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO | 1 | | | 1 | 3,4% |
| TOTAL GENERAL | 9 | 13 | 7 | 29 | 100,0% |

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.

12.2. Reclamos.

Los reclamos analizados permiten identificar oportunidades de mejora en la atención prestada a través de Información general de la entidad y puntos de atención, especialmente en lo relacionado con el trato por partes de los funcionarios y el acceso a la información allí recibidos. Las manifestaciones ciudadanas permiten evidenciar la necesidad de reforzar los mecanismos de seguimiento a sus solicitudes.

| SUBTEMA | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | PORCENTAJE |
|--|----------|----------|----------|-----------|---------------|
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES | | | 1 | 1 | 6,7% |
| (EN BLANCO) | 3 | 1 | 5 | 9 | 60,0% |
| INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCIÓN | | 1 | 1 | 2 | 13,3% |
| IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS | | 2 | | 2 | 13,3% |
| SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO | | | 1 | 1 | 6,7% |
| TOTAL GENERAL | 3 | 4 | 8 | 15 | 100,0% |

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.

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



13. 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 primer trimestre del año 2026, se recibieron siete (7) sugerencias relacionadas con la solicitud de continuación de los servicios en la entidad prestados a través de los diferentes canales de atención.

Esta información, junto con el tratamiento dado a estas sugerencias, será presentada en el próximo Comité Institucional de Gestión y Desempeño y 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>

| SUBTEMA | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | PORCENTAJE |
|--|----------|----------|----------|----------|---------------|
| (EN BLANCO) | 3 | 1 | 1 | 5 | 71,4% |
| INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCIÓN | | 1 | | 1 | 14,3% |
| IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS | | 1 | | 1 | 14,3% |
| TOTAL GENERAL | 3 | 3 | 1 | 7 | 100,0% |

AVANCES IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Durante el primer trimestre de 2026, la entidad avanzó en la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, mediante el desarrollo de acciones orientadas a su articulación institucional, planeación estratégica y puesta en marcha de actividades clave.

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



En la fase de alistamiento institucional, se consolidó la Mesa Técnica como instancia de coordinación del modelo, definiendo su cronograma de trabajo y roles. De igual manera, se identificaron, para su articulación, las políticas líderes y de apoyo, por cada escenario de relacionamiento:

| Escenarios | Políticas Líderes | Políticas de apoyo |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Acceso a información • Acceso a servicios y trámites • Participación ciudadana • Rendición de cuentas | <ul style="list-style-type: none"> • Servicio a la ciudadanía • Transparencia • Racionalización trámites • Participación Ciudadana | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión Documental • Gobierno Digital • Seguridad Digital |

Fuente: Servicio a la Ciudadanía – SDMujer

De igual manera, se elaboraron autodiagnósticos de las políticas líderes y en este marco, se identificaron retos asociados al fortalecimiento de la participación ciudadana, la mejora en los mecanismos de transparencia y acceso a la información, y la optimización de los procesos de racionalización de trámites y servicios.

| Participación Ciudadana | Transparencia y Acceso a la Información Pública | Racionalización de Trámites | Servicio a la Ciudadanía |
|---|--|--|---|
| Análisis de información PQRS para encuentros de participación y rendición cuentas | Seguimiento constante para cumplimiento de la publicación de información | Plan acción de racionalización de OPAS | Mantener índices altos |
| Identificar canales para promoción de participación y rendición de cuentas | | | Rotación de personal – capacitaciones protocolos de atención –gestión PQRS |
| Seguimiento estrategia de participación y rendición de cuentas | | | Informar avances implementación modelo |

Fuente: Servicio a la Ciudadanía – SDMujer

Se definió la ruta estratégica para la implementación del modelo de relacionamiento, estructurada en las fases de alistamiento institucional, planeación, implementación y seguimiento y evaluación.

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





Fuente: Servicio a la Ciudadanía – SDMujer

Dentro de esta ruta, se destacan actividades como la socialización del modelo, caracterización de usuarias(os), evaluación de transparencia, fortalecimiento de canales de atención, gestión de PQRS, espacios de diálogo ciudadano y rendición de cuentas.

Como resultado del periodo, se cuenta con una ruta estratégica definida y articulada con los planes institucionales, así como con avances en la identificación de actividades que orientarán la implementación del modelo durante el resto de la vigencia.

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 primer trimestre del año 2026.

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



Durante el primer trimestre de 2026, 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 sitio oficial de la Alcaldía Mayor de Bogotá: <https://bogota.gov.co/>

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 primer trimestre se realizaron 4 capacitaciones:

| No | Fecha | Descripción |
|----|------------|---|
| 1 | 29-01-2026 | Capacitación en gestión de peticiones y manejo del sistema Bogotá te escucha. |
| 2 | 30-01-2026 | Capacitación en gestión de peticiones y manejo del sistema Bogotá te escucha. |
| 3 | 09-02-2026 | Capacitación en gestión de peticiones y manejo del sistema Bogotá te escucha. |
| 4 | 23-02-2026 | Capacitación en servicio a la ciudadanía y protocolos de atención - Equipo Casa de Todas. |

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 2010³, 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:

| No | Fecha | Reunión | Lugar |
|----|------------|---|-----------------|
| 1 | 28-01-2026 | Socialización Balance 2025 y Apuestas 2026 Servicio y Racionalización, Secretaría General. | Reunión virtual |
| 2 | 18-02-2026 | Capacitación funcional para administradores del sistema Bogotá te escucha, DDCS - Secretaría General. | Reunión virtual |
| 3 | 25-02-2026 | Sesión prepárate para el diligenciamiento del FURAG - entidades distritales, DAFP y Secretaría General. | Reunión virtual |
| 4 | 10-03-2026 | Capacitación Participación Ciudadana, Secretaría General. | Reunión virtual |
| 5 | 18-03-2026 | Segunda sesión para el diligenciamiento del FURAG, Secretaría General. | Reunión virtual |

³ 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:

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



| | | | |
|---|------------|---|-----------------|
| 6 | 20-03-2026 | Capacitación Fortalecimiento Técnico y Prevención de la Estigmatización Firmantes de Paz, DDCCS - 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 1995⁴ y el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014⁵, elabora mensual y trimestralmente informes de seguimiento a las peticiones ciudadanas, los cuales se presentan ante el Despacho de la secretaria Distrital de la Mujer y se publican en su página web.

En el primer trimestre del año 2026 se elaboraron y publicaron, los siguientes documentos:

- El informe de gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía correspondiente al IV 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 diciembre de 2025, enero y febrero del 2026.

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

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

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

⁴ Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=321>

⁵ 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:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co