



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**



Informe de Gestión de PQRS

Abril 2026

Subsecretaría de Gestión Corporativa

Servicio a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Mayo 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	7
6.	Traslados por Competencia.....	8
7.	Tiempo Promedio de Respuesta.....	9
8.	Requerimientos por Dependencia	10
9.	Respuestas de Fondo.....	11
10.	Denuncias por Actos de Corrupción	12
11.	Solicitudes de Acceso a la Información Pública	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 abril 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:

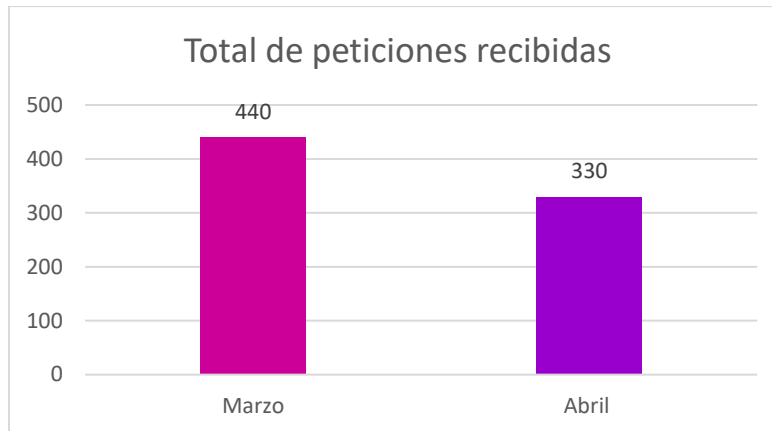
3169001 www.sdmujer.gov.co

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 abril de 2026 se recibieron 330 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 (marzo de 2026), se evidencia una disminución del 25%, equivalente a 110 requerimientos menos.

2. Orientaciones Verbales

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

Lo anterior se realiza con el propósito de garantizar los principios de inmediatez y celeridad en la gestión pública y, a su vez, optimizar la gestión administrativa de las áreas misionales frente a solicitudes reiterativas o de fácil solución para la ciudadanía. En estos casos, no es necesario realizar el registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

Total	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial
	201	95	18
	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 3.223 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 **409** conversaciones.

Orientaciones por canal Chatbot
409

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% (270 orientaciones) fueron de carácter misional:

Misionales	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial	Temas más reiterados
	182	70	18	<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
	270			

Las temáticas asociadas a estas orientaciones giraron principalmente en:

- Orientación y/o asesoría socio jurídica y psicosocial.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

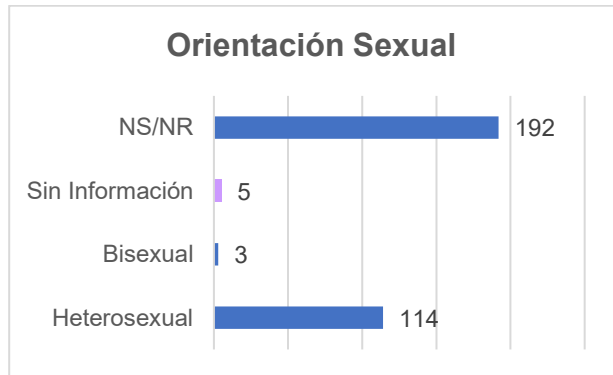
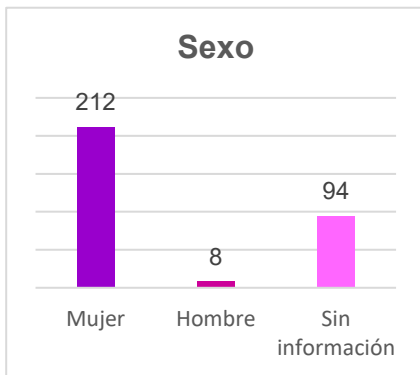
3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

- 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	278	84,2%
WEB	35	10,6%
ESCRITO	7	2,1%
BUZÓN	5	1,5%
REDES SOCIALES	2	0,6%
PRESENCIAL	2	0,6%
TELEFONO	1	0,3%
Total general	330	100,0%

De las 330 peticiones recibidas en el mes de abril de 2026, 278 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 84,2% 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 10,6%, escrito con un 2,1%, buzón con un 1,5%, redes sociales con un 0,6%, presencial con un 0,6% y finalmente telefónico con un 0,3% frente al total.

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

De las 330 peticiones recibidas en el mes de abril de 2026, corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, con 291 representando el (88,2%) del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, siendo esta la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguido por la tipología Derecho de Petición de Interés General con 21 (6,4%), luego queja con 10 (3%), luego solicitud de acceso a la información con 3 (0,9%), seguido por actos de corrupción y reclamo cada una con 2 peticiones representado cada una el (0,6%) y sugerencia con 1 petición con (0,3%).

Derecho de Petición de Interés Particular	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	291	88,2%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	21	6,4%
QUEJA	10	3,0%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	3	0,9%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	2	0,6%
RECLAMO	2	0,6%
SUGERENCIA	1	0,3%
Total general	330	100%

4. Peticiones Cerradas del Periodo

Durante el mes de abril de 2026, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por ley, a 273 peticiones recibidas a través de los distintos canales de atención y por traslado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, de las cuales 159 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 114 fueron requerimientos pendientes del periodo anterior.

Periodo	Peticiones cerradas
abril	159
Mes anterior	114
Total	273

5. Peticiones solucionadas por subtemas

En las 273 peticiones cerradas, los subtemas más representativos fueron: de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 113 peticiones correspondientes al 41%, Implementación de Políticas con 51 peticiones correspondientes al 19% y finalmente, ocupando el tercer lugar, el subtema de Atención en Violencias y Casas Refugio con 29 peticiones que representan el 11% frente al total.

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

Subtema	Total	Porcentaje
ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y/O JURÍDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	113	41%
IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS	51	19%
ATENCIÓN EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	29	11%
Total 3 Subtemas	193	71%
Otros Subtemas	80	29%
Total	273	100%

En otros subtemas, con el 11% del total, se agrupan temas relacionados con el Sistema Distrital del Cuidado, línea púrpura, enfoque diferencial, sistema distrital del cuidado, administración del talento humano, información general de la entidad y puntos de atención, contratación, datos estadísticos poblacional, diversidad territorialidad y derechos y traslado a entidades distritales.

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de abril de 2026, se realizaron 147 traslados por no competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer. Se identificó en algunas peticiones que, a pesar de tener una mujer involucrada, esta requería un servicio ajeno a la misionalidad de la entidad. Además, en aquellos casos en los cuales se evidencia que la competencia es de otra entidad a nivel distrital y se verifica que ya ha sido asignada por competencia en el Sistema Bogotá Te Escucha, se procede a dar cierre al radicado informando que a la entidad competente ya le fue asignada la petición.

Entidad	Total	Porcentaje
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	17	25,2%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	8	12,2%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	6	10,2%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HÁBITAT	4	6,8%
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	4	6,8%
SECRETARIA GENERAL	3	6,1%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	3	4,1%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	3	4,1%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	3	3,4%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	3	2,7%
POLICÍA METROPOLITANA	2	2,7%
SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	2	2,7%
VANTI S.A. ESP	1	2,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	1	2,0%

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	1	2,0%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	1	1,4%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	1	1,4%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	1	1,4%
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	1	0,7%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR	1	0,7%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1	0,7%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	1	0,7%
Total general	147	100,0%

7. Tiempo Promedio de Respuesta

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer en el mes de abril de 2026, fue de 9,5 días.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Derecho de Petición de Interés General	15	8,9
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,6
Reclamo	15	10,3
Solicitud de acceso a la información	10	7,0
Queja	15	8,0
Denuncia Actos de Corrupción	10	7,0
Promedio Total		9,5

De acuerdo con lo anterior, se observa que el tiempo promedio de respuesta a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer se encuentra por debajo de los términos legales establecidos.

Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través de Servicio a la Ciudadanía, asigna las peticiones internamente a las dependencias competentes y realiza el respectivo seguimiento para que se formulen y emitan las respuestas oportunamente. El resultado en el cumplimiento de términos es positivo, ya que se garantiza la no vulneración de derechos de la ciudadanía.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

8. Requerimientos por Dependencia

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de abril de 2026 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 90 requerimientos, los cuales representan el 33% 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 57 requerimientos (20,9%), Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades con 26 (9,5%) y la Dirección de Enfoque Diferencial con un total de 20 requerimientos (7,3%) del total.

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	Porcentaje
DIRECCIÓN DE TERRITORIALIZACIÓN DE DERECHOS	55	35	90	33,0%
DIRECCIÓN DE ELIMINACIÓN DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	21	36	57	20,9%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	14	12	26	9,5%
DIRECCIÓN DE ENFOQUE DIFERENCIAL	14	6	20	7,3%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	6	8	14	5,1%
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE CUIDADO	9	5	14	5,1%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	12	2	14	5,1%
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLÍTICAS DE IGUALDAD	9	4	13	4,8%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	7		7	2,6%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	2	5	1,8%
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	3		3	1,1%
DIRECCIÓN DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLÍTICA	1	2	3	1,1%
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	3		3	1,1%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2		2	0,7%
OFICINA ASESORA JURÍDICA		2	2	0,7%
Total general	159	114	273	100%

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

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 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 abril de 2026, se gestionaron 39 peticiones relacionadas con estos temas.

Tipo de requerimiento	Total
Ampliación	0
Aclaración	0
Traslados	8
Repuesta a solicitud de empleo	21
Respuestas de no competencia sin traslados	3
Solicitud de documentos que no se anexan o que presentan error	3
Oficio de respuesta	4
Total general	39

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
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	2525382026	2-2026-007109	1-2026-005788	Cumple
DIRECCIÓN DE ELIMINACIÓN DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	2612322026	2-2026-007366	1-2026-006736	Cumple
DIRECCIÓN DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLÍTICA	2259752026	2-2026-006381	1-2026-005014	Cumple
DIRECCIÓN DE ELIMINACIÓN DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	2231082026	2-2026-006329	1-2026-005643	Cumple
DIRECCIÓN DE ENFOQUE DIFERENCIAL	2669422026	2-2026-007569	1-2026-006333	Cumple
DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2976062026	2-2026-008569	1-2026-006778	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:

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	2519852026	2-2026-007248	1-2026-19167	Cumple
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	2231252026	2-2026-006330	1-2026-005601	Cumple
DIRECCIÓN DE TERRITORIALIZACIÓN DE DERECHOS	2091512026	2-2026-005912	1-2026-005198	Cumple
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE CUIDADO	2747772026	2-2026-007871	1-2026-006831	Cumple
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2063472026	2-2026-005674	1-2026-005428	Cumple
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	2458972026	2-2026-006902	1-2026-006251	Cumple
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLÍTICAS DE IGUALDAD	2530832026	2-2026-007163	1-2026-005940	Cumple
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLÍTICAS DE IGUALDAD	2356952026	2-2026-006653	1-2026-005684	Cumple

10. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de abril de 2026 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió siete 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 tipologías, por lo que se asignó a las dependencias correspondientes, así:

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	Se dio respuesta como derecho de petición de interés particular. Radicado en la secretaria Distrital de la Mujer 2-2026-006548 y SDQS 2268872026.
2377362026	6/04/2026	Control Interno Disciplinario	Se traslada para que se asignada a la entidad competente. Así mismo se cambia la tipología de ingreso. toda vez que no corresponde a una denuncia por actos de corrupción. Se da cierre dado que no es competencia de la entidad.
2377362026	6/04/2026	Atención a la Ciudadanía	La secretaria Distrital de la Mujer no está facultada para pronunciarse al respecto.
2729392026	17/04/2026	Control Interno Disciplinario	Revisada la queja se evidencia en su contenido que no es de competencia de la Oficina de Control Disciplinario Interno de la SDMujer. Por tanto, se traslada para que se asignada a la entidad competente. Así mismo

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 cambia la tipología de ingreso. toda vez que no corresponde a una denuncia por actos de corrupción. Se traslada a SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA, PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C., SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO
2729392026	17/04/2026	Atención a la Ciudadanía	Una vez revisada la petición se verifica que no corresponde a las competencias de la secretaria Distrital de la Mujer las cuales se evidencian en el Decreto 428 de 2013. Por lo anterior se realiza traslado de la petición a la entidad competente de acuerdo con lo establecido en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Se traslada a SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA, PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C., SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO
2729392026	17/04/2026	Atención a la Ciudadanía	Una vez revisada la petición se verifica que no corresponde a las competencias de la secretaria Distrital de la Mujer las cuales se evidencian en el Decreto 428 de 2013. Por lo anterior se realiza traslado de la petición a la entidad competente de acuerdo con lo establecido en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Se traslada a SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA, PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C., SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO
2729392026	17/04/2026	Atención a la Ciudadanía	Una vez revisada la petición se verifica que no corresponde a las competencias de la Secretaria Distrital de la Mujer las cuales se evidencian en el Decreto 428 de 2013. Por lo anterior se realiza traslado de la petición a la entidad competente de acuerdo con lo establecido en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Se traslada a SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA, PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C., SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

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

			SECRETARÍA GOBIERNO	DISTRITAL	DE
--	--	--	------------------------	-----------	----

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 abril de 2026 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió dos 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
2	2	0	7,0	0

12. Participación por localidad

En el mes de abril de 2026, se evidencia que la mayoría de las personas que presentaron PQRS y reportaron información, se ubican en la localidad de Engativá (9), Rafael Uribe Uribe (5), seguido por Usaquén (5).

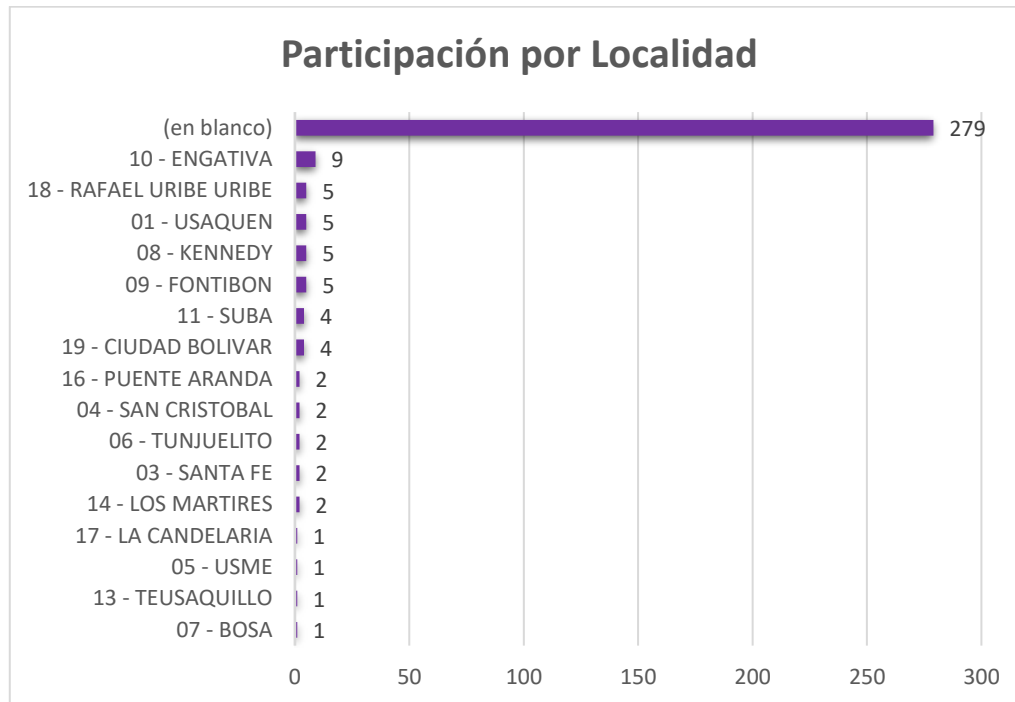
Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

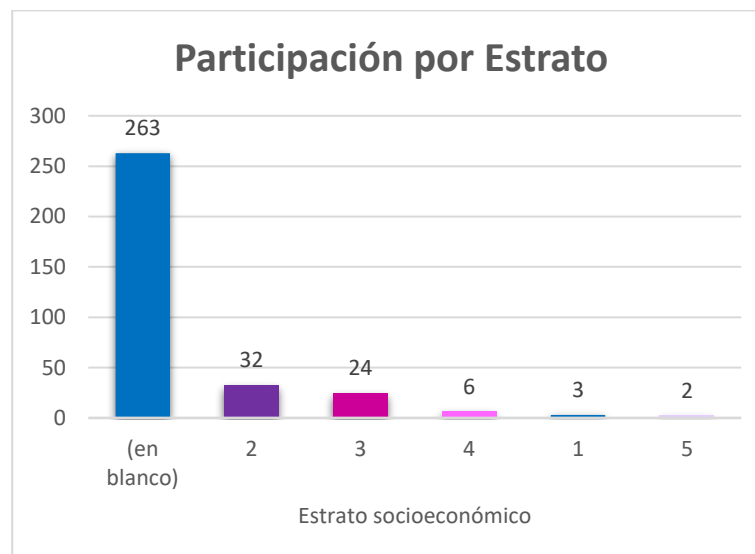
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



13. Participación por estrato

De las peticiones recibidas, 67 peticionarias(os) brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo el estrato dos (2) el de mayor participación con 32 peticiones, seguido del estrato tres (3) con 24 peticiones y el estrato cuatro (4) con 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

14. Participación por tipo y calidad de requirente

Por último, se identifica qué, del total de peticiones recibidas en el mes de abril, en doscientos noventa y siete (297) peticiones las(os) solicitantes se identificaron como personas naturales, en seis (6) como jurídicas y en veintisiete (27) peticiones no se cuenta con información (en blanco). Así mismo el 91,8% corresponden a ciudadanas(os) identificadas(os), y el 8,2% corresponde a registros anónimos.



Nombre Peticionario	Número	Porcentaje %
Anónimo	27	8,2%
Identificado	303	91,8%
Total General	330	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.
- 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 409 soluciones y mediante el correo electrónico se recibieron 278 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 9,5 días, por debajo de los términos establecidos en la ley, lo cual permite evidenciar un seguimiento eficiente en la gestión de PQRS.
- En el mes analizado se presentó una disminución en el número de peticiones registradas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer al presentarse 330 peticiones frente a 440 del mes 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

- El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer PQRS es el correo electrónico, con una participación del 84,2%, seguido por el Sistema Bogotá te escucha (Web) mediante el cual se registró el 10,6% 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