



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**



# Informe de Gestión de PQRS

Mayo 2026

Subsecretaría de Gestión Corporativa

Servicio a la Ciudadanía

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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto: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 2011<sup>1</sup>, 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 2015<sup>2</sup>, 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 2013<sup>3</sup> 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 mayo 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

---

<sup>1</sup> Ley 1474 de 2011: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1474\\_2011.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html)

<sup>2</sup> Decreto Nacional 103 de 2015:  
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60556>

<sup>3</sup> Decreto Distrital 428 de 2013:  
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=54746>

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

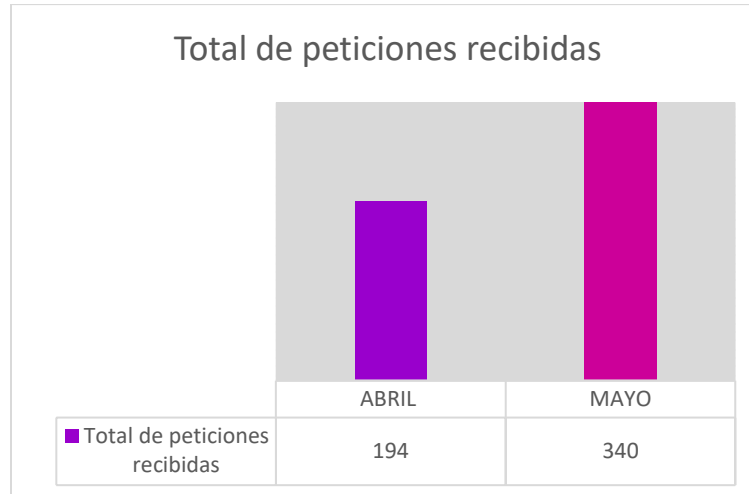
3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto: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 mayo de 2026 se recibieron 340 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 (abril de 2026), se evidencia un aumento del 75,3%, equivalente a 146 requerimientos más.

## 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.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

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

Total	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial
	180	115	26
	<b>321</b>		

Para el mes de análisis, se presentaron **321** 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 2.768 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 **389** conversaciones.

Orientaciones por canal Chatbot
<b>389</b>

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 (321), se identifica que el 86% (276 orientaciones) fueron de carácter misional:

Misionales	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial	Temas más reiterados
	152	100	24	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación y/o asesoría socio jurídica y psicosocial</li> <li>• Formación a Cuidadoras</li> <li>• Información sobre Casas Refugio y cómo acceder a ellas.</li> </ul>
	276			

Las temáticas asociadas a estas orientaciones giraron principalmente en:

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

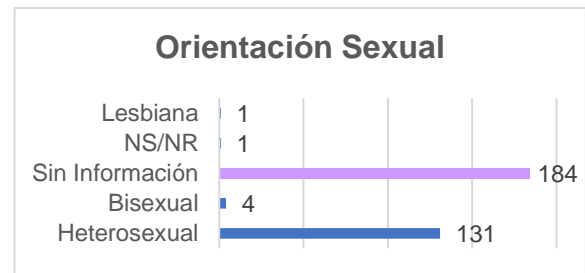
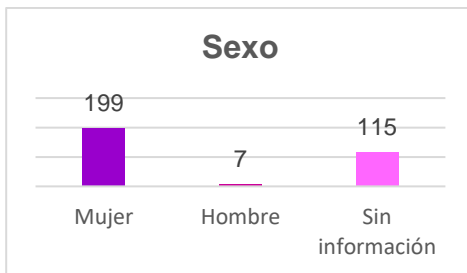
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

- Orientación y/o asesoría socio jurídica y psicosocial.
- Formación a cuidadoras.
- Información de casas refugio y como acceder a ellas.

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

Sexo			Orientación Sexual	Heterosexual	131
Mujer	Hombre	Sin información		Bisexual	4
199	7	115		Sin Información	184
Totales				321	321
				NS/NR	1
				Lesbiana	1



### 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	280	82,4%
WEB	40	11,8%
ESCRITO	9	2,6%
BUZÓN	6	1,8%
REDES SOCIALES	4	1,2%
TELEFONO	1	0,3%
<b>Total general</b>	<b>340</b>	<b>100,0%</b>

De las 340 peticiones recibidas en el mes de mayo de 2026, 280 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 82,4% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76  
Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

Escucha, seguido por el canal web (Sistema Bogotá Te Escucha) con un 11,8%, escrito con un 2,6%, buzón con un 1,8%, redes sociales con un 1,2%, y finalmente telefónico con un 0,3% frente al total.

De las 340 peticiones recibidas en el mes de mayo de 2026, corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, con 277 representando el (81,5%) 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 queja con 24 (7,1%), luego Derecho de Petición de Interés General con 24 (7,1%), luego reclamo con 5 (1,5%), solicitud de copias, sugerencia, denuncias por actos de corrupción, felicitación y solicitud de acceso a la información cada una con 2 peticiones representado el (0,6%).

Derecho de Petición de Interés Particular	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	277	81,5%
QUEJA	24	7,1%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	24	7,1%
RECLAMO	5	1,5%
SOLICITUD DE COPIA	2	0,6%
SUGERENCIA	2	0,6%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	2	0,6%
FELICITACIÓN	2	0,6%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2	0,6%
<b>Total general</b>	<b>340</b>	<b>100%</b>

#### 4. Peticiones Cerradas del Periodo

Durante el mes de mayo de 2026, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por ley, a 281 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 145 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 136 fueron requerimientos pendientes del periodo anterior.

Periodo	Peticiones cerradas
Mayo	145
Mes anterior	136
<b>Total</b>	<b>281</b>

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)

## 5. Peticiones solucionadas por subtemas

En las 281 peticiones cerradas, los subtemas más representativos fueron: de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 120 peticiones correspondientes al 43%, Implementación de Políticas con 47 peticiones correspondientes al 17% y finalmente, ocupando el tercer lugar, el subtema de Atención en Violencias y Casas Refugio con 37 peticiones que representan el 13% frente al total.

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y/O JURÍDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	120	43%
IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS	47	17%
ATENCIÓN EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	37	13%
<b>TOTAL 3 SUBTEMAS</b>	204	73%
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	77	27%
<b>TOTAL</b>	<b>281</b>	<b>100%</b>

En otros subtemas, con el 27% del total, se agrupan temas relacionados con Administración del Talento Humano, Sistema Distrital del Cuidado, información general de la entidad y puntos de atención, línea purpura, enfoque diferencial, contratación, traslado a entidades distritales, información estadística de la entidad, cursos de formación integral y traslado a entidades nacionales y/o territoriales.

## 6. Traslados por Competencia

Durante el mes de mayo de 2026, se realizaron 90 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	26	28,9%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	13	14,4%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	8	8,9%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	7	7,8%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	5	5,6%
POLICÍA METROPOLITANA	3	3,3%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	3	3,3%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	3	3,3%
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	3	3,3%

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	2	2,2%
ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTÁ - OFB	2	2,2%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	2	2,2%
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	1	1,1%
CONCEJO DE BOGOTÁ	1	1,1%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	1	1,1%
SECRETARIA GENERAL	1	1,1%
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	1	1,1%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	1	1,1%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1	1,1%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	1	1,1%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D	1	1,1%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	1	1,1%
SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	1	1,1%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	1	1,1%
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	1	1,1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>90</b>	<b>100,0%</b>

## 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 mayo de 2026, fue de 9,4 días.

TIPOLOGÍA	TÉRMINOS LEGALES LEY 1755 DE 2015	PROMEDIO
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15	9,0
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15	9,7
RECLAMO	15	7,0
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	10	6,4
QUEJA	15	7,3
FELICITACIÓN	15	9,0

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

CONSULTA	30	N/A
SUGERENCIA	15	11,0
SOLICITUD DE COPIA	10	7,0
<b>PROMEDIO TOTAL</b>		<b>9,4</b>

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.

## 8. Requerimientos por Dependencia

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de mayo de 2026 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 103 requerimientos, los cuales representan el 37,3% 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 las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia con 46 requerimientos (16,7%), Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades con 26 (9,4%) y la Dirección de Talento Humano con un total de 19 requerimientos (6.9%) del total.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL	PORCENTAJE
DIRECCIÓN DE TERRITORIALIZACIÓN DE DERECHOS	47	56	103	37,3%
DIRECCIÓN DE ELIMINACIÓN DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	24	22	46	16,7%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	9	17	26	9,4%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	9	10	19	6,9%
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE CUIDADO	9	8	17	6,2%
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLÍTICAS DE IGUALDAD	8	3	11	4,0%
DIRECCIÓN DE ENFOQUE DIFERENCIAL	8	2	10	3,6%
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	8	2	10	3,6%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	6	4	10	3,6%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	2	5	7	2,5%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	2	5	1,8%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4		4	1,4%
OFICINA ASESORA JURÍDICA		3	3	1,1%

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

DIRECCIÓN DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLÍTICA	2		2	0,7%
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN CORPORATIVA		1	1	0,4%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1		1	0,4%
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA		1	1	0,4%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>140</b>	<b>136</b>	<b>276</b>	<b>100%</b>

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.

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 mayo de 2026, se gestionaron 41 peticiones relacionadas con estos temas.

Tipo de requerimiento	Total
Ampliación	0
Aclaración	2
Traslados	8
Repuesta a solicitud de empleo	17
Respuestas de no competencia sin traslados	8
Solicitud de documentos que no se anexan o que presentan error	2
Oficio de respuesta	4
<b>Total general</b>	<b>41</b>

## 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,

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)

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
COMUNICACION ESTRATEGICA	2976522026	2-2026-008578	1-2026-007471	Cumple
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3475712026	2-2026-010168	1-2026-007820	Cumple
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	3715902026	2-2026-010795	1-2026-008310	Cumple
LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	3084422026	2-2026-009037	1-2026-008022	Cumple
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	3292342026	2-2026-009584	1-2026-007884	Cumple
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3265442026	2-2026-010159	1-2026-008421	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	2906222026	2-2026-008387	1-2026-007284	Cumple
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	3165972026	2-2026-009107	1-2026-007838	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	2933172026	2-2026-008454	1-2026-007126	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	3178232026	2-2026-009360	1-2026-007812	Cumple
OFICINA ASESORA JURIDICA	2938192026	2-2026-008481	1-2026-007222	Cumple
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	2845842026	2-2026-008181	1-2026-007210	Cumple
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	3295422026	2-2026-009609	1-2026-008149	Cumple
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3554052026	2-2026-010549	1-2026-008216	Cumple

## 10. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de mayo 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 revisar su contenido se pudo apreciar que no corresponden a esta tipología, por lo que se asignó a las dependencias correspondientes, así:

Radicado SDQS	Fecha de inicio de términos	Dependencia	Trámite
3554722026	19/05/2026	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Se da respuesta mediante oficio 1-2026-008892 indicando: como entidad coordinadora del Sistema Distrital de Cuidado, se realizará la verificación de la información allegada y se adelantarán las gestiones de articulación institucional correspondientes con la entidad competente, con el fin de esclarecer los hechos expuestos y propiciar solución directa frente a su requerimiento.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)

3554722026	19/05/2026	DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	Se da respuesta mediante oficio 1-2026-008892 indicando: como entidad coordinadora del Sistema Distrital de Cuidado, se realizará la verificación de la información allegada y se adelantarán las gestiones de articulación institucional correspondientes con la entidad competente, con el fin de esclarecer los hechos expuestos y propiciar solución directa frente a su requerimiento.
------------	------------	----------------------------------	---

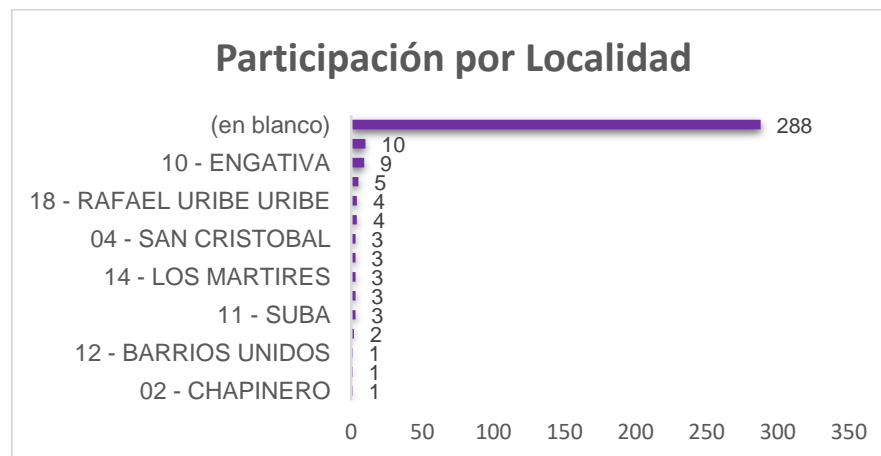
## 11. Solicitudes de Acceso a la Información Pública

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 mayo de 2026 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió ocho peticiones con tipología "Solicitud de acceso a la información".

N° de solicitudes recibidas	N° de solicitudes respondidas	N° solicitudes trasladadas a otra institución	Tiempos de respuesta promedio	N° de solicitudes negadas
8	8	0	6,4	0

## 12. Participación por localidad

En el mes de mayo de 2026, se evidencia que la mayoría de las personas que presentaron PQRS y reportaron información, se ubican en la localidad de Kennedy (10), Engativá (9), seguido por Usaquén (5).



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

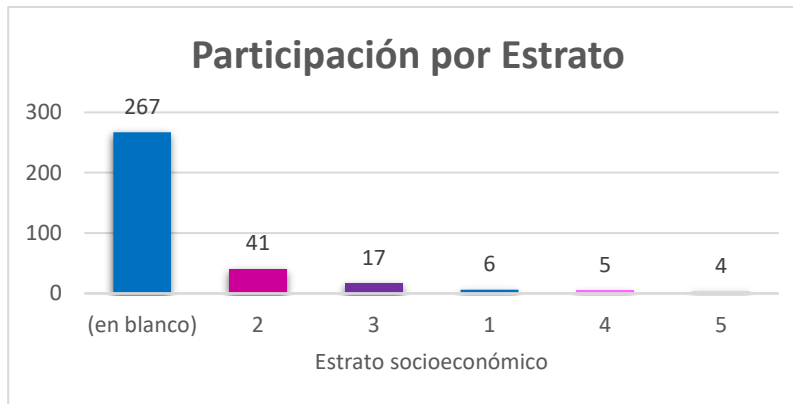
Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

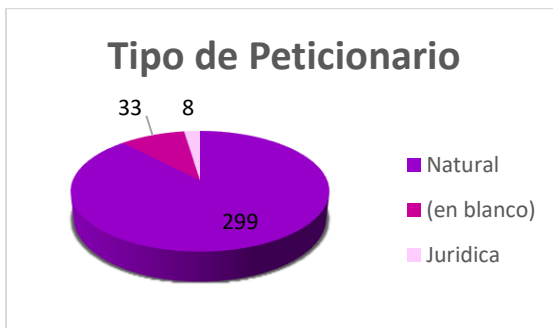
### 13. Participación por estrato

De las peticiones recibidas, 73 peticionarias(os) brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo el estrato dos (2) el de mayor participación con 41 peticiones, seguido del estrato tres (3) con 17 peticiones y el estrato uno (1) con 6.



### 14. Participación por tipo y calidad de requirente

Por último, se identifica qué, del total de peticiones recibidas en el mes de mayo, en doscientos noventa y nueve (299) peticiones las(os) solicitantes se identificaron como personas naturales, en ocho (8) como jurídicas y en treinta y tres (33) peticiones no se cuenta con información (en blanco). Así mismo el 90,3% corresponden a ciudadanas(os) identificadas(os) y el 9,7% corresponde a registros anónimos.



Nombre Peticionario	Número	Porcentaje %
Anónimo	33	9,7%
Identificado	307	90,3%
<b>Total General</b>	<b>340</b>	<b>100%</b>

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

## 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 321 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 389 soluciones y mediante el correo electrónico se recibieron 280 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 aumento en el número de peticiones registradas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer al presentarse 340 peticiones frente a 194 del mes anterior.
- El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer PQRS es el correo electrónico, con una participación del 82,4%, seguido por el Sistema Bogotá te escucha (Web) mediante el cual se registró el 11,8% de las peticiones, con lo cual se evidencia la preferencia de la ciudadanía por el primero de los canales mencionados.

## 15. RECOMENDACIONES

- Seguir con los controles, desde Servicio a la Ciudadanía, sobre los términos de las peticiones, generando alertas a las dependencias que en el mes presenten un número importante de peticiones pendientes de trámite.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

- Continuar con las capacitaciones, talleres y mesas de trabajo para el fortalecimiento de las competencias de las personas encargadas de la atención y gestión de las peticiones, para el uso adecuado de los aplicativos, el correcto tratamiento en la gestión y trámite de respuesta de las PQRS y la utilización de los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad).

Atentamente,

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

Elaboró: 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](http://www.sdmujer.gov.co)

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)

