ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
Secretaría de la Mujer

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

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

Bogotá D.C., octubre 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:

- **Artículos 54 de la Ley 190 de 1995 y 9 del Decreto 2232 de 1995,** que establecen la obligación de presentar informes periódicos sobre la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- **Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014, el Decreto 1083 de 2015 (MIPG) y Decreto 1081 de 2015**, que orientan la gestión del servicio y la atención a la ciudadanía en las entidades públicas.
- **Decreto Distrital 643 de 2025** – numeral 13, artículo 20 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*".
- Decreto 542 de 2023, que adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Dependencia:	Subsecretaría de Gestión Corporativa
Subsecretaria:	Claudia Marcela García Santos
Elaboración y acopio de información:	Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía – Servicio a la Ciudadanía.

Tabla de Contenido

1.Introducción....4
2. Seguimiento A La Gestión De Pqrs....5
3. Total Peticiones Recibidas....5
4. Orientaciones Verbales....5
5. Canales De Atención....7
6. Tipología De Requerimientos Ciudadanos....7
7. Peticiones Cerradas Del Período....8
8. Peticiones Por Subtemas....8
9. Traslados Por Competencia....9
10. Tiempo Promedio De Respuesta....11
11. Requerimientos Por Dependencia....12
12. Denuncias Por Actos De Corrupción....13
13. Solicitudes De Acceso A Información Pública....13
14. Servicios Con Mayores Quejas Y Reclamos....14
15. Principales Sugerencias Remitidas Por La Ciudadanía....15
16. Avances Implementación Del Modelo De Relacionamiento Con La Ciudadanía....16
17. Avances Política De Servicio A La Ciudadanía....18
18. Actualización De La Información De Servicio A La Ciudadanía....18
19. Sensibilización En Temas De Servicio A La Ciudadanía....19
20. Participación En Las Actividades De La Red Distrital De Quejas Y Reclamos....19
21. Elaboración De Informes De Servicio A La Ciudadanía....20

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 tercer 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 tercer 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 tercer trimestre del año 2026.

Mes	Peticiones	Porcentaje
julio	320	31,8%
agosto	292	29,1%
septiembre	393	39,1%
Total	**1005**	**100%**

En el tercer trimestre del año 2026 se recibieron 1005 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 tercer nivel de servicio (tercer 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 tercer trimestre del año 2026:

Total orientaciones verbales por canal de atención				
Mes	**Chat**	**Telefónico**	**Presencial**	**Total mes**
julio	168	96	26	290
agosto	166	63	25	254
septiembre	174	89	24	287
Total Trimestre	**831**			

Para el trimestre de análisis, se presentaron 831 orientaciones en tercer 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, con 508 atenciones en el trimestre, representando el 61% del total.

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

Orientaciones verbales por canal de atención de Carácter Misional				
Mes	**Chat**	**Telefónico**	**Presencial**	**Total mes**
julio	144	73	25	242
agosto	161	60	24	245
septiembre	165	74	22	261
Total Trimestre	**748**			

De acuerdo con la información presentada, se brindaron 748 orientaciones en temas misionales, que representa el 90,0% 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 1.177 orientaciones en el trimestre, así:

Orientaciones verbales por canal Chatbot	
Mes	**No. Orientaciones**
julio	354
agosto	416
septiembre	407
Total Trimestre	**1177**

Los aspectos más consultados a través de esta herramienta fueron:

- ¿Cómo acceder a citas para orientación jurídica o psicosocial?
- ¿Dónde encuentro los cursos y capacitaciones que ofrece la Secretaría?
- ¿Cómo aplicar a ofertas de empleo?

3. Canales de atención

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

Canal	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
E-MAIL	248	224	311	783	77,9%
WEB	38	49	50	137	13,6%
BUZON	25	8	17	50	5,0%
ESCRITO	4	8	8	20	2,0%
REDES SOCIALES	2	2	6	10	1,0%
TELEFONO	2	1	1	4	0,4%
PRESENCIAL	1			1	0,1%
Total general	**320**	**292**	**393**	**1005**	**100%**

Del total de 1005 peticiones recibidas en el tercer trimestre del año 2026, el 77,9% (783 peticiones) ingresaron vía correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía. En tercer lugar, se encuentra el canal web (Sistema Bogotá te escucha) con un 13,6% (137 peticiones), seguido del buzón con 5,0% (50 peticiones), escrito con 2,0% (20 peticiones), redes sociales con 1,0% (10 peticiones), teléfono con un 0,4% (4 peticiones) y presencial con 0,1% (1 petición).

4. Tipología de requerimientos ciudadanos

De las 1005 peticiones recibidas en el tercer trimestre del año 2026, 817 corresponden a Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 81,3% 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 6,2% del total de peticiones registradas en el Sistema. A continuación, se puede consultar la participación por tipología:

Tipología	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	258	240	319	817	81,3%

DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	22	19	21	62	6,2%
QUEJA	12	8	18	38	3,8%
RECLAMO	14	8	7	29	2,9%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	9	12	23	2,3%
SUGERENCIA	10	3	6	19	1,9%
FELICITACION		2	6	8	0,8%
CONSULTA	2	2	3	7	0,7%
SOLICITUD DE COPIA		1	1	2	0,2%
Total general	**320**	**292**	**393**	**1005**	**100%**

5. Peticiones cerradas del período

Durante el tercer 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 860 peticiones recibidas a través de los distintos canales de atención y por traslado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

Periodo	Peticiones cerradas	Porcentaje
julio	262	30,5%
agosto	252	29,3%
septiembre	346	40,2%
Total	**860**	**100%**

6. Peticiones por subtemas

Del total de peticiones solucionadas en el tercer trimestre del año de 2026, se observa una alta concentración de las solicitudes en temas misionales, destacándose la atención psicológica y/o jurídica (42,6%), seguida de implementación de políticas (18,8%) y atención en violencias y casas refugio (10,1%). En conjunto, estos subtemas representan más del 70% del total de peticiones, lo cual evidencia que la ciudadanía demanda principalmente servicios relacionados con orientación, acompañamiento y protección frente a situaciones de vulnerabilidad.

Subtema	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	124	105	137	366	42,6%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	34	46	82	162	18,8%

ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	29	20	38	87	10,1%
LINEA PURPURA	21	14	22	57	6,6%
ADMINISTRACION DE TALENTO HUMANO	15	24	12	51	5,9%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION	6	22	20	48	5,6%
SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO	8	9	17	34	4,0%
ENFOQUE DIFERENCIAL	16	7	9	32	3,7%
CONTRATACION	5	3	5	13	1,5%
INFORMACION ESTADISTICA DE LA ENTIDAD	2		2	4	0,5%
ASUNTOS JURIDICOS Y LEGALES	1	1	1	3	0,3%
DATOS ESTADISTICOS POBLACIONAL DIVERSIDAD TERRITORIALIDAD Y DERECHOS		1	1	2	0,2%
ATENCION INTEGRAL - ACTIVIDADES SEXUALES PAGADAS	1			1	0,1%
Total general	**262**	**252**	**346**	**860**	**100,0%**

En un tercer nivel, se ubican servicios como línea púrpura (5,9%), administración de talento humano (5,9%), información general de la entidad y punto de atención (5,6%), Sistema Distrital del Cuidado (4,0%), 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 septiembre, 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 tercer trimestre del año 2026, se realizaron un total de 316 traslados por no competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer, como se aprecia a continuación:

Entidad	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	25	34	33	92	29,1%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	10	11	16	37	11,7%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	8	6	15	29	9,2%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	6	7	12	25	7,9%

SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	6	7	4	17	5,4%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	2	5	5	12	3,8%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	4	4	4	12	3,8%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	5	4		9	2,8%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	2	3	3	8	2,5%
POLICIA METROPOLITANA	1	2	4	7	2,2%
PERSONERIA DE BOGOTA D.C.		1	6	7	2,2%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	2	3	1	6	1,9%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCION DE LA NINEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	4	2		6	1,9%
SECRETARIA GENERAL	3	1	1	5	1,6%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1	3	1	5	1,6%
SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	2	1	1	4	1,3%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD	2	1		3	0,9%
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	1	2		3	0,9%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	1	2		3	0,9%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC	1		2	3	0,9%
ENTIDAD NACIONAL			2	2	0,6%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	1	1		2	0,6%
JARDIN BOTANICO DE BOGOTA JOSE CELESTINO MUTIS - JBB			2	2	0,6%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS -UAESP			2	2	0,6%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	2			2	0,6%
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	2			2	0,6%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	2			2	0,6%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS		1	1	2	0,6%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	1			1	0,3%
SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL			1	1	0,3%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU			1	1	0,3%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	1			1	0,3%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER			1	1	0,3%
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACION SUPERIOR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGIA - ATENEA	1			1	0,3%

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	1			1	
Total general	**97**	**101**	**118**	**316**	**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 tercer trimestre del año 2026, fue de 9,2 días, por lo tanto, se observa que, todos los tiempos promedio de respuesta a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos definidos por ley.

Tipología	Términos Ley 1755 de 2015	julio	agosto	septiembre	Promedio días
CONSULTA	30,0	17,5	10,0	27,0	16,4
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15,0	8,6	5,6	8,2	7,9
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15,0	9,4	9,8	9,3	9,5
QUEJA	15,0	8,5	10,0	6,8	7,7
RECLAMO	15,0	9,7	11,1	7,8	9,9
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	15,0	4,0	6,1	7,3	6,4
FELICITACION	10,0	10,0	12,0	11,0	11,0
SUGERENCIA	15,0	10,5	9,5	6,9	8,8
SOLICITUD DE COPIA	10,0		7,0	7,0	7,0
Promedio total en días		**9,4**	**9,4**	**9,0**	**9,2**

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

9. Requerimientos por dependencia

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el tercer trimestre del año 2026 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 328 requerimientos, los cuales representan el 38,1% 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 153 requerimientos, los cuales representan el 17,8% 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 76 requerimientos, los cuales representan el 8,8% del total de las peticiones solucionadas.

Dependencia	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	102	97	129	328	38,1%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	54	34	65	153	17,8%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	26	27	23	76	8,8%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	14	32	17	63	7,3%
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	15	10	28	53	6,2%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	17	8	15	40	4,7%
ATENCION A LA CIUDADANIA	8	13	19	40	4,7%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	8	9	22	39	4,5%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	9	6	8	23	2,7%
DIRECCION DE CONTRATACION	5	3	6	14	1,6%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		6	3	9	1,0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		2	4	6	0,7%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISENO DE POLITICA	1	2	3	6	0,7%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	1	2	5	0,6%
OFICINA DE CONTROL INTERNO		2		2	0,2%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			1	1	0,1%
SUBSECRETARIA DE GESTION CORPORATIVA	1			1	0,1%
COMUNICACION ESTRATEGICA			1	1	0,1%
Total general	**262**	**252**	**346**	**860**	**100,0%**

Cabe destacar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa 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

La Secretaría Distrital de la Mujer, recibió en el mes de septiembre una (1) petición con tipología "Denuncia por Actos de Corrupción" en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha (SDQS 6180972026), sobre la cual la SDMujer no estaba facultada para pronunciarse y se evidenció que se encontraba en las entidades correspondientes, por lo que se dio cierre en el sistema por no competencia de acuerdo con lo establecido en el Decreto 428 de 2013.

11. Solicitudes de Acceso a Información Pública

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015[1], que dispone: *"De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información."*, se relaciona a continuación el registro de las Solicitudes de Acceso a la Información que recibió la Entidad durante el tercer trimestre del año 2026.

Mes	N° de solicitudes recibidas	N° de solicitudes respondidas	N° solicitudes trasladadas a otra institución	Tiempos de respuesta promedio	N° de solicitudes negadas
julio	5	2	0	4,0	0
agosto	6	15	0	6,1	0
septiembre	12	12	0	7,3	0

Como se muestra en el cuadro, se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a 29 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.

[1] Decreto 103 de 2015: https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60556

12. Servicios con mayores Quejas y Reclamos

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995[2], 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 3,8% del total de las peticiones y los reclamos tan solo el 2,9%.

A continuación, se relacionan los subtemas que presentaron un mayor número de Quejas y Reclamos durante el tercer trimestre del año 2026.

12.1.Quejas tercer trimestre

Durante este período, el mayor número de quejas con subtema identificado respecto a los servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer, corresponden al subtema *Traslado a entidades distritales* con 16 peticiones, seguido por *implementación de políticas* con 5 peticiones, *información general de la entidad y puntos de atención* con 4 peticiones y finalmente por Sistema Distrital del Cuidado con 1 petición.

Subtema	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
(En blanco)	5	1	10	16	42,1%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	4	4	4	12	31,6%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	1	2	2	5	13,2%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION	1	1	2	4	10,5%
SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO	1			1	2,6%
Total general	**12**	**8**	**18**	**38**	**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

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

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	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES		2	2	4	13,8%
(En blanco)	12	6	2	20	69,0%
ADMINISTRACION DE TALENTO HUMANO			1	1	3,4%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION	1		1	2	6,9%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	1		1	2	6,9%
Total general	**14**	**8**	**7**	**29**	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, así mismo corresponden al subtema *Traslado a entidades distritales* con 4 peticiones, seguido por Información General de la Entidad y Puntos de Atención e Implementación de políticas cada una con 2 peticiones y finalmente Administración de Talento Humano con 1 petición

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 tercer trimestre del año 2026, se recibieron diecinueve (19) sugerencias relacionadas con Administración de Talento Humano e Implementación de Políticas.

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	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
(En blanco)	8	3	4	15	78,9%
ADMINISTRACION DE TALENTO HUMANO	1			1	5,3%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	1		2	3	15,8%
Total general	**10**	**3**	**6**	**19**	**100,0%**

AVANCES IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Durante el tercer trimestre de 2026, la Secretaría Distrital de la Mujer avanzó en la implementación de la Ruta Estratégica del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, mediante acciones de articulación institucional, seguimiento a los canales de atención, fortalecimiento de la transparencia, promoción de la participación ciudadana y mejoramiento de la calidad del servicio.

Se destaca la realización de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía el 30 de septiembre, el seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSD), la revisión de los contenidos institucionales publicados en el portal web, la socialización de los resultados de satisfacción ciudadana y el seguimiento a los trámites, servicios y mecanismos de participación.

Como resultado del seguimiento a la ruta estratégica, la matriz reportó un avance del 71,9 % en el cronograma de implementación del modelo al cierre de septiembre de 2026. Asimismo, se registraron resultados institucionales de medición de las políticas de gestión relacionadas con el servicio a la ciudadanía, la participación ciudadana, la racionalización de trámites y la transparencia.

Avances por componente

- ✓ En el componente de **gobernanza y articulación institucional**, se adelantaron las actividades de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía, incluida la

convocatoria a la sesión ordinaria del tercer trimestre, realizada el 30 de septiembre de 2026. Asimismo, se avanzó en la socialización de la estrategia del modelo mediante los mecanismos de comunicación institucional, con el propósito de fortalecer su apropiación por parte de los equipos de trabajo.

- ✓ En materia de **acceso a la información y transparencia**, se realizaron actividades de seguimiento a la actualización de los contenidos institucionales publicados en el portal web, así como gestiones con las dependencias responsables para promover la actualización y calidad de la información. De igual manera, se continuó con el seguimiento a la implementación de la estrategia de transparencia y datos abiertos y a las oportunidades de mejora identificadas en los ejercicios de evaluación institucional.

- ✓ Respecto al **fortalecimiento de los canales de atención y la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSD)**, se efectuaron revisiones periódicas de la atención prestada a través de los canales telefónico y chat, así como del funcionamiento de las plataformas y de la calidad de las respuestas emitidas. Estas actividades permitieron identificar observaciones y promover ajustes con las dependencias responsables. También se realizó seguimiento al cumplimiento de los términos legales de respuesta y a la calidad de la gestión institucional de las solicitudes ciudadanas.

- ✓ En el escenario de **participación ciudadana**, se avanzó en la realización de espacios de diálogo con la ciudadanía y en el seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana. Adicionalmente, se efectuaron revisiones de los mecanismos de participación disponibles y se adelantaron gestiones para mejorar la información publicada en el portal institucional, facilitando el acceso de la ciudadanía a estos espacios.

- ✓ En cuanto a la **racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos**, se mantuvo el seguimiento a las acciones priorizadas y registradas en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), así como a la actualización del portafolio institucional de trámites y servicios. La matriz reporta la culminación de las actividades relacionadas con la actualización del portafolio y la identificación de acciones de racionalización.

- ✓ En el componente de **seguimiento y evaluación**, se publicó el informe de medición de la satisfacción ciudadana y se socializaron sus resultados. Asimismo, se realizó seguimiento a los resultados de las mediciones institucionales reportadas en la matriz, entre ellas el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), que registra para la Política de Servicio a la Ciudadanía un resultado del 100 %,

Participación Ciudadana del 96,2 %, Racionalización de Trámites del 72,7 % y Transparencia del 99,3 %.

Para el cuarto trimestre de 2026, se requiere continuar con el seguimiento a los compromisos de la Mesa Técnica, fortalecer la apropiación institucional del modelo, avanzar en la caracterización de usuarios y usuarias, consolidar las acciones de participación ciudadana, mantener el control sobre la calidad y oportunidad de las respuestas a las PQRSD y completar las actividades pendientes de actualización de información y seguimiento a la implementación.

En conjunto, los avances del trimestre contribuyen al fortalecimiento del relacionamiento entre la Secretaría Distrital de la Mujer y la ciudadanía, promoviendo una atención más accesible, transparente, oportuna y orientada a las necesidades de las mujeres y demás personas usuarias de los servicios institucionales.

La estratégica de relacionamiento con la ciudadanía puede ser consultada en nuestra página web, en el siguiente enlace: https://sdmujer.gov.co/menu-participa, en Consulta Ciudadana.

AVANCES POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

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

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

Durante el tercer 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 tercer trimestre se realizaron cuatro (4) capacitaciones:

N°	Fecha	Descripción
1	08-07-2026	Capacitación en gestión de peticiones y manejo del sistema Bogotá te escucha – Dirigido a nuevo enlace Dirección Administrativa.
2	28-07-2026	Capacitación en gestión de peticiones y manejo del sistema Bogotá te escucha – Dirigido a nuevo enlace Subsecretaría de Fortalecimiento.
3	01-08-2026	Capacitación en servicio a la ciudadanía y protocolos de atención – Dirigido a las Guardas de seguridad y personal de aseo y cafetería
4	01-09-2026	Capacitación en gestión de peticiones y manejo del sistema Bogotá te escucha – Dirigido a nuevo enlace Dirección de Talento Humano.

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 2010[3], la Secretaría Distrital de la Mujer a través de la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía, participa en las actividades de sensibilización y fortalecimiento del servicio a la ciudadanía de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

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

	Fecha	Reunión	Lugar
1	22-07-2026	Lanzamiento medición Incide 2025 – 2026, Veeduría Distrital.	Reunión virtual
2	12-08-2026	Capacitación funcional en el manejo del sistema Bogotá te escucha, DDCS - Secretaría General.	Reunión virtual
3	19-08-2026	Capacitación para administradores del sistema Bogotá te escucha, DDCS - Secretaría General.	Reunión virtual

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

4	26-08-2026	Segunda sesión de la Unidad Técnica de Apoyo - UTA	Reunión virtual
5	31-08-2026	Socialización de resultados IDI Distrital 2025, Secretaría General.	Reunión virtual

4. Elaboración de informes de Servicio a la ciudadanía

La Subsecretaría de Gestión Corporativa, en cumplimiento del artículo 54 de la Ley 190 de 1995[4] y el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014[5], 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 tercer 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 II trimestre de la vigencia 2026.

- Los informes de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre de 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/Norma1.jsp?i=321
[5] Ley 1712 de 2014: https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur//normas/Norma1.jsp?i=56882