



Informe de Gestión de PQRS

Marzo 2025

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., abril 2025

Tabla de contenido

Introducción	3
1. Peticiones Recibidas.....	4
2. Orientaciones Verbales	4
3. Canales de Atención.....	6
4. Tipo de peticiones	7
5. Peticiones por Subtemas	7
6. Traslados por Competencia.....	8
7. Peticiones Cerradas del Periodo.....	8
8. Tiempo Promedio de Respuesta.....	9
9. Requerimientos por Dependencia	9
10. Respuestas de Fondo	10
11. Denuncias por Actos de Corrupción.....	11
12. Solicitudes de Acceso a la Información Pública	12
Conclusiones	13
Recomendaciones.....	14

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

En cumplimiento del 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*”, 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 cual sirve como herramienta de gerencia y de control, permitiendo conocer las inquietudes de la ciudadanía con respecto de los servicios prestados por esta Secretaría, con el fin de evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las expectativas y necesidades de la ciudadanía.

A continuación, se relacionan los requerimientos presentados y tramitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, por tipología, canales y comportamiento estadístico, gestionados durante el mes de marzo de 2025, los cuales se reciben, clasifican y se asignan a las dependencias correspondientes, para que sean atendidas de conformidad con los términos de ley y de esta manera brindar una atención con los criterios de calidad establecidos por las políticas de atención a la ciudadanía.

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/Norma1.jsp?i=60556>

³ 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

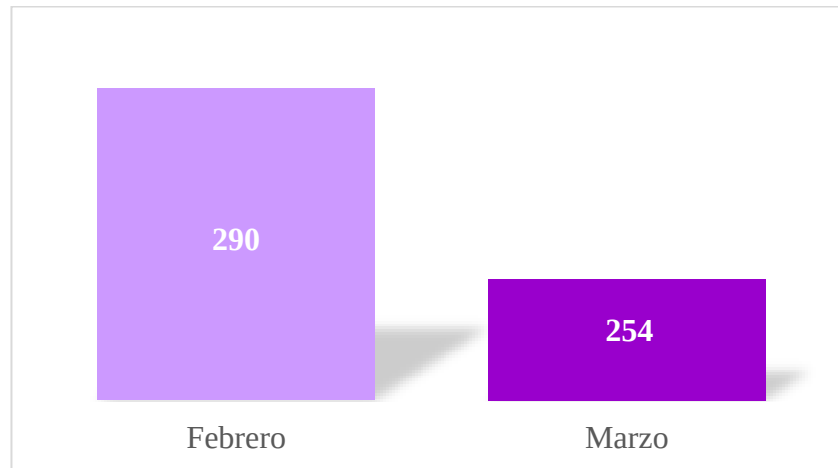
Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

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 aprecia en la gráfica, se recibieron 254 peticiones a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, las cuales fueron registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Respecto del mes anterior (febrero 2025), se evidencia una disminución del 12,4% (36 requerimientos).

2. Orientaciones Verbales

Tal como lo establece en el manual para la gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, adoptado por esta entidad, cuando se presenta una solicitud de carácter verbal por medio de los canales presencial, chat y telefónico, ésta será resuelta en el primer nivel de servicio (primer nivel de relacionamiento con la ciudadanía), con el fin de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública permitiendo de igual manera, aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía, sin que sea necesario registrarlas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. A continuación, se presenta el total de orientaciones del mes de marzo:

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial
Total	147	71	15
	233		

Para el mes de análisis, se presentaron **233** orientaciones en primer nivel de atención, por los canales dispuestos por la entidad, en Sede Central. Se destaca la preferencia del chat, por parte de la ciudadanía, para acceder a la información de los servicios y estrategias de la Secretaría.

Frente a este total de orientaciones, se identifica que el 85,4% (199 orientaciones) fueron de carácter misional:

	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial
Misionales	124	61	14
	199		

Las temáticas asociadas a estas orientaciones giraron principalmente alrededor de:

- Solicitud de información para acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial.
- Información sobre cursos de certificación para madres cuidadoras e información de las Manzanas de Cuidado.
- Información sobre estrategia de Autonomía Económica.

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

Es cuanto a las orientaciones a través del canal tecnológico Chatbot, el cual se habilita fuera de los horarios de atención, se obtuvo un total de **411** conversaciones:

Conversaciones por canal Chatbot
411

Los aspectos más consultados a través de esta herramienta fueron:

- ¿Cómo acceder a citas para orientación jurídica o psicosocial? (39%)
- ¿Dónde encuentro información para radicar denuncias? (13%)
- ¿Dónde encuentro los cursos y capacitaciones que ofrece la Secretaría? (10%)

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	208	81,9%
WEB	30	11,8%
BUZON	8	3,1%
ESCRITO	4	1,6%
PRESENCIAL	3	1,2%
REDES SOCIALES	1	0,4%
Total general	254	100,0%

De las 254 peticiones recibidas en el mes de marzo de 2025, 208 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 81,9% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal web (Sistema Bogotá Te Escucha) con un 11,8%, buzón con un 3,1%, escrito con un 1,6%, Presencial un 1,2% y finalmente, Redes Sociales con un 0,4% 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

4. Tipo de peticiones

De las 254 peticiones recibidas a través de la plataforma Bogotá Te Escucha en el mes de marzo de 2025, 228 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 89,8% 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, seguida por Queja con un 4,3%, Reclamo con un 2,4%, Derecho de Petición de Interés General con un 1,6%, Felicitación y Solicitud de acceso a la información con un 0,8% cada uno, y, finalmente, Consulta con un 0,4% frente al total.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	228	89,8%
QUEJA	11	4,3%
RECLAMO	6	2,4%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	1,6%
FELICITACION	2	0,8%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	0,8%
CONSULTA	1	0,4%
Total general	254	100%

5. Peticiones solucionadas por subtemas

En el mes analizado se solucionaron 252 peticiones frente a las cuales los subtemas más representativos fueron el de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 86 peticiones correspondientes al 34%, Implementación de Políticas con 65 (26%) y finalmente, ocupando el tercer lugar, el subtema de Atención en violencias y Casas Refugio con un 12% frente al total.

Subtema	Total	Porcentaje
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	86	34%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	65	26%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	30	12%
Total 3 Subtemas	181	72%
Otros Subtemas	71	28%
Total	252	100%

En otros subtemas, con el 28% del total, se agrupa información general de la entidad y puntos de atención, administración del Talento Humano, asuntos jurídicos y legales, Veedurías

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

Ciudadanas, y otros asuntos misionales como lo son Sistema Distrital de Cuidado, Enfoque Diferencial y Línea Púrpura.

6. Traslados por Competencia

Durante el mes de marzo de 2025, se realizaron 29 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 DE INTEGRACION SOCIAL	11	37,9%
SECRETARIA DE EDUCACION	2	6,9%
TRANSMILENIO	2	6,9%
IDRD	2	6,9%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2	6,9%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	2	6,9%
SECRETARIA GENERAL	1	3,4%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	3,4%
IDPC	1	3,4%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	3,4%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	3,4%
SECRETARIA DE SALUD	1	3,4%
POLICIA METROPOLITANA	1	3,4%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	3,4%
Total general	29	100%

7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
Marzo	149
Mes anterior	103
Total	252

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

Durante el mes de marzo de 2025, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley a 252 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 149 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 103 fueron requerimientos pendientes del periodo anterior.

8. Tiempo Promedio de Respuesta

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer en el mes de marzo de 2025, fue de 9,4 días.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Derecho de Petición de Interés General	15	7,7
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,3
Reclamo	15	9,0
Solicitud de acceso a la información	10	5,5
Queja	15	11,8
Felicitación	15	10,3
Consulta	30	57,0
Sugerencia	15	10,0
Promedio Total		9,4

Por 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 tiempos legales establecidos.

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

9. Requerimientos por Dependencia

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	Porcentaje
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	42	40	82	32,5%

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

DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	30	28	58	23,0%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	22	9	31	12,3%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	13	3	16	6,3%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	6	5	11	4,4%
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	6	4	10	4,0%
ATENCION A LA CIUDADANIA	9	1	10	4,0%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	3	4	7	2,8%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	4	3	7	2,8%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	5	1	6	2,4%
COMUNICACION ESTRATEGICA	4	1	5	2,0%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	1	3	1,2%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	2	0,8%
OFICINA ASESORA JURIDICA		2	2	0,8%
DIRECCION DE CONTRATACION	2		2	0,8%
Total general	149	103	252	100,0%

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de marzo de 2025 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 82 requerimientos, los cuales representan el 32,5% 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 58 requerimientos (23,0%) y la Dirección del Sistema de Cuidado con un total de 31 requerimientos (12,3%) del total.

Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, en un primer y segundo nivel de atención, da respuesta a las peticiones en temas generales del funcionamiento de la entidad, solicita ampliación o aclaración 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, liberando a las áreas misionales de esta labor y generando oportunidad en las respuestas.

10. 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),

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

denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía hayan sido atendidas de fondo, con el siguiente resultado:

Radicado SDQS	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Respuesta de Fondo
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	4752072025	2-2025-022968	1-2025-021320	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	4852442025	2-2025-023289	1-2025-021893	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	4863222025	2-2025-023331	1-2025-021458	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	4925462025	2-2025-023692	1-2025-022441	Cumple
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	5004122025	2-2025-024467	1-2025-022471	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	5033932025	2-2025-024522	1-2025-022932	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	5112692025	2-2025-024981	1-2025-023014	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	5200152025	2-2025-025356	1-2025-022940	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	5277282025	2-2025-025610	1-2025-023087	Cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de marzo de 2025 la Secretaría Distrital de la Mujer no recibió peticiones con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” 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

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

12. Solicitudes de Acceso a la Información Pública

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, que cita: “...De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta, respecto de las solicitudes de acceso a información pública...”; en el mes de marzo de 2025 la Secretaría Distrital de la Mujer no recibió 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
1	2	0	5,5	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

Conclusiones

- El presente informe consolida la información sobre el seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer en el periodo establecido, enmarcando su gestión dentro de los objetivos estratégicos de la Entidad, con el compromiso 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 233 orientaciones que permitieron resolver las solicitudes de la ciudadanía de manera ágil y oportuna. El canal chat fue el más utilizado con un total de 147 orientaciones brindadas. Adicionalmente se destaca la orientación brindada por la herramienta Chatbot, la cual obtuvo para el mes de análisis un total de 411 conversaciones.
- 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 disminuyó el número de peticiones registradas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer al presentarse 254 peticiones frente a 290 del mes anterior.
- El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer PQRS es el correo electrónico, con una participación del 81,9%. Por el Sistema Bogotá te escucha (Web) 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.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

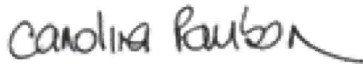
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

Recomendaciones

- Continuar con los controles, desde el proceso de Atención 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.
- Revisar los temas más recurrentes en las dependencias, con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.
- Generar capacitaciones y mesas de trabajo para el uso adecuado de los aplicativos, el correcto tratamiento para la gestión y trámite de respuesta a las PQRS y para el uso de lenguaje claro en la atención.

Atentamente,



CAROLINA POMBO RIVERA

Subsecretaria de Gestión Corporativa

Secretaría Distrital de la Mujer

Elaboró: María Valentina Castillejo Caycedo- Contratista- Subsecretaría de Gestión Corporativa.

Revisó: 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