ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
Secretaría de la Mujer

Informe de Gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía
Primer trimestre 2025

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., abril de 2025

Informe de Gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía
Primer trimestre 2025
Abril de 2025 - Bogotá D.C., Colombia

En cumplimiento de la normatividad: Artículo 54 de la Ley 190 de 1995, Congreso de la República Colombia, "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa."

Literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, Congreso de la República Colombia, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."

Artículo 9 del Decreto 2232 de 1995, Presidencia de la República de Colombia, "Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el Sistema de Quejas y Reclamos."

Artículo 52 del Decreto 103 de 2015, Presidencia de la República de Colombia, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones."

Literal m) del artículo 16 del Decreto 428 de 2013, Alcaldía Mayor de Bogotá, "Por medio del cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de la Mujer, y se dictan otras disposiciones".

Dependencia: Subsecretaría de Gestión Corporativa

Subsecretaria de Gestión Corporativa: Carolina Pombo Rivera

Elaboración y acopio de información: Proceso de Atención a la Ciudadanía

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN 4
SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS 5
1. Total peticiones recibidas 5
2. Orientaciones verbales 5
3. Canales de atención 7
4. Tipo de peticiones 8
5. Traslados por Competencia 8
6. Peticiones cerradas del período 9
7. Peticiones por subtemas 9
8. Tiempo promedio de respuesta 10
9. Requerimientos por dependencia 11
10. Respuestas de fondo 12
11. Denuncias por Actos de Corrupción 13
12. Solicitudes de Acceso a Información Pública 14
13. Servicios con mayores Quejas y Reclamos 14
Principales sugerencias remitidas por la ciudadanía 16
IMPLEMENTACIÓN DE LA PPDSC 17
1. Actualización de la información de Atención a la Ciudadanía 17
2. Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía 17
3. Participación en las actividades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos 18
4. Elaboración de informes de Atención a la ciudadanía 18

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del literal m) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013[1], que dispone: *"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 Secretaría (o) el respectivo informe"*. Así como, del artículo 54 de la Ley 190 de 1995[2], el cual establece que *"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, y 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."*; del artículo 9 del Decreto 2232 de 1995[3] que establece lo siguiente: *"Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad."* y, del artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015[4], el cual dispone que: *"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 presenta el informe de gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones ciudadanas en la Secretaría Distrital de la Mujer, correspondiente al primer trimestre del año 2025, el cual sirve como herramienta de gerencia y de control, con el fin de evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional, a las nuevas exigencias ciudadanas.

En este sentido, se relacionan las peticiones ciudadanas presentadas y tramitadas en la Secretaría Distrital de la Mujer y su comportamiento estadístico durante el primer trimestre de la vigencia 2025. Además, se presenta el desarrollo de las actividades más relevantes en el avance de la implementación de Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer para el período en mención.

[1] Decreto 428 de 2013: https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=54746
[2] Ley 190 de 1995: http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=321
[3] Decreto 2232 de 1995: http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1533#1
[4] Decreto 103 de 2015: https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60556

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS

1. Total peticiones recibidas

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010 *"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y organismos del Distrito Capital"*, se relaciona el registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que recibió la Entidad durante el primer trimestre del año 2025.

Mes	Peticiones	Porcentaje
enero	126	18,8%
febrero	290	43,3%
marzo	254	37,9%
Total	**670**	**100%**

En el primer trimestre del año 2025 se recibieron 670 peticiones a través de los distintos canales de atención en la Secretaría Distrital de la Mujer, y fueron registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

2. Orientaciones verbales

Cuando se presenta una solicitud de carácter verbal por medio de los canales presencial, telefónico y chat, esta es resuelta en el primer nivel de servicio (primer nivel de relacionamiento con la ciudadanía), con el fin de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública permitiendo, de igual manera, aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía.

Teniendo en cuenta lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y de acuerdo con lo anteriormente mencionado, las orientaciones verbales no se registran en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Caso contrario, sucede con aquellas peticiones que no hayan sido resueltas de forma inmediata a la (el) solicitante, las cuales deben ser registradas y radicadas en el Sistema. Sin embargo, las orientaciones verbales se registran el Sistema de Información Misional de la entidad (Simisional) para evidenciar la prestación de este servicio.

A continuación, se relacionan las orientaciones verbales que gestionó la Entidad en sede central durante el primer trimestre del año 2025:

Total orientaciones verbales por canal de atención				
Mes	**Chat**	**Telefónico**	**Presencial**	**Total mes**
Enero	142	22	14	178
Febrero	107	62	17	186
Marzo	147	71	15	233
Total Trimestre	**597**			

Para el trimestre de análisis, se presentaron 597 orientaciones en primer nivel de atención, por los canales dispuestos por la entidad, en sede central. Se destaca la preferencia del chat, por parte de la ciudadanía, para acceder a la información de los servicios y estrategias de la Secretaría.

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

Orientaciones verbales por canal de atención de Carácter Misional				
Mes	**Chat**	**Telefónico**	**Presencial**	**Total mes**
Enero	21	22	14	57
Febrero	88	50	17	155
Marzo	124	61	14	199
Total Trimestre	**411**			

De acuerdo con la información presentada, se brindaron 411 orientaciones en temas misionales, que representa el 68,8% 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, durante este trimestre, se dispuso de un nuevo canal tecnológico de orientación en primer nivel denominado Chatbot, el cual se habilita fuera de los horarios de atención, con el objetivo de orientar en primer nivel a la ciudadanía. En el primer trimestre del 2025, esta herramienta obtuvo un total de 1.081 interacciones:

Orientaciones verbales por canal Chatbot	
Mes	**No. Orientaciones**
Enero	339
Febrero	331
Marzo	411
Total Trimestre	**1081**

Los aspectos más consultados a través de esta herramienta fueron:

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

3. Canales de atención

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

Canal	enero	febrero	marzo	Total	Porcentaje
E-MAIL	91	232	208	531	79,3%
WEB	27	38	30	95	14,2%
BUZON	1	10	8	19	2,8%
ESCRITO	5	6	4	15	2,2%
PRESENCIAL	2	2	3	7	1,0%
REDES SOCIALES		2	1	3	0,4%
Total general	**126**	**290**	**254**	**670**	**100%**

Del total de 670 peticiones recibidas en el primer trimestre del año 2025, el 79,3% (531 peticiones) ingresaron vía correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía. En segundo lugar, se encuentra el canal web (Sistema Bogotá te escucha) con un 14,2% (95 peticiones), seguido por buzón con 2,8% (19 peticiones), escrito con 2,2% (15 peticiones), presencial con 1,0% (7 peticiones), y finalmente, redes sociales con un 0,4% (3 peticiones).

4. Tipo de peticiones

Tipología	enero	febrero	marzo	Total	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	105	246	228	579	86,4%
QUEJA	7	13	11	31	4,6%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	9	4	16	2,4%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3	5	2	10	1,5%
RECLAMO	2	2	6	10	1,5%
FELICITACION	3	4	2	9	1,3%
SUGERENCIA		7		7	1,0%
CONSULTA	1	4	1	6	0,9%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	2			2	0,3%
Total general	**126**	**290**	**254**	**670**	**100%**

Del total de 670 peticiones recibidas en el primer trimestre del año 2025, 579 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 86,4% 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 la tipología Queja, la cual representa un 4,6% del total de peticiones registradas en el Sistema.

5. Traslados por Competencia

Entidad	enero	febrero	marzo	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	10	10	11	31	33,0%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	6	5	2	13	13,8%
SECRETARIA DE SALUD	3	4	1	8	8,5%
SECRETARIA DE EDUCACION	4		2	6	6,4%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	2	1	4	4,3%
PERSONERIA DE BOGOTA	2	2		4	4,3%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO		2	2	4	4,3%
IDRD	2		2	4	4,3%
TRANSMILENIO		1	2	3	3,2%
SECRETARIA DE PLANEACION		2	1	3	3,2%
SECRETARIA GENERAL		1	1	2	2,1%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE		2		2	2,1%
IDIPRON		2		2	2,1%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO			1	1	1,1%
IPES		1		1	1,1%

SECRETARIA MOVILIDAD			1	1	1,1%
SECRETARIA DEL HABITAT		1		1	1,1%
IDPC			1	1	1,1%
POLICIA METROPOLITANA			1	1	1,1%
SUBRED SUR OCCIDENTE	1			1	1,1%
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACION SUPERIOR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGIA - ATENEA		1		1	1,1%
Total general	**29**	**36**	**29**	**94**	**100%**

Durante el primer trimestre del año 2025, se realizaron un total de 94 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; 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.

6. Peticiones cerradas del período

Periodo	Peticiones cerradas	Porcentaje
enero	121	19,5%
febrero	249	40,0%
marzo	252	40,5%
Total	**622**	**100%**

Durante el primer trimestre del año 2025, 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 622 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.

7. Peticiones por subtemas

Subtema	enero	febrero	marzo	Total	Porcentaje
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	32	79	86	197	31,7%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	42	79	65	186	29,9%

SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO	10	24	26	60	9,6%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	14	15	30	59	9,5%
LINEA PURPURA	11	20	21	52	8,4%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION	5	16	4	25	4,0%
ENFOQUE DIFERENCIAL	3	8	12	23	3,7%
ADMINISTRACION DE TALENTO HUMANO	1	2	6	9	1,4%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	2		3	0,5%
CURSOS DE FORMACION INTEGRAL	1	2		3	0,5%
CONTRATACION	1	1		2	0,3%
DATOS ESTADISTICOS POBLACIONAL DIVERSIDAD TERRITORIALIDAD Y DERECHOS		1		1	0,2%
ASUNTOS JURIDICOS Y LEGALES			1	1	0,2%
VEEDURIAS CIUDADANAS			1	1	0,2%
Total general	**121**	**249**	**252**	**622**	**100,0%**

Del total de peticiones solucionadas en el primer trimestre del año de 2025 por la Secretaría Distrital de la Mujer en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, el subtema más representativo fue el de *ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL* con 197 peticiones, las cuales corresponden al 31,7% de las peticiones solucionadas.

8. Tiempo promedio de respuesta

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer en el primer trimestre del año 2025, fue de 9,1 días, por lo tanto, se observa que, todos los tiempos promedio de respuesta a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos definidos por ley.

Tipología	Términos Ley 1755 de 2015	enero	febrero	marzo	Promedio días
CONSULTA	30		3,0	57,0	21,0
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15	7,2	8,9	8	8,1
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	9,2	9,0	9,3	9,1
QUEJA	15	9,8	10,1	11,8	10,4
RECLAMO	15	8,5		9,0	8,8

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	10	5,7	4,9	5,5	5,2
FELICITACION	15	8,8	10,8	10,3	9,9
SUGERENCIA	15		4,3	10,0	5,1
Promedio total en días		**9,0**	**8,7**	**9,4**	**9,1**

Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio 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

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el primer trimestre del año 2025 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 226 requerimientos, los cuales representan el 36,3% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, con un total de 129 requerimientos, los cuales representan el 20,7% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema. Finalmente, la tercera dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Dirección del Sistema de Cuidado, con un total de 70 requerimientos, los cuales representan el 11,3% del total de las peticiones solucionadas.

Dependencia	enero	febrero	marzo	Total	Porcentaje
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	49	95	82	226	36,3%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	29	42	58	129	20,7%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	12	27	31	70	11,3%
ATENCION A LA CIUDADANIA	4	21	10	35	5,6%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	7	14	11	32	5,1%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	3	10	16	29	4,7%
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	3	12	10	25	4,0%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	6	3	7	16	2,6%
COMUNICACION ESTRATEGICA	3	3	5	11	1,8%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISENO DE POLITICA		5	6	11	1,8%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	2	2	7	11	1,8%
DIRECCION DE CONTRATACION	2	5	2	9	1,4%

DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		5	3	8	1,3%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	4	2	7	1,1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			2	2	0,3%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1		1	0,2%
Total general	**121**	**249**	**252**	**622**	**100,0%**

Cabe destacar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, da respuesta a las peticiones en temas generales del funcionamiento de la entidad, solicita ampliación de información de peticiones y efectúa traslados o cierres por competencia de las peticiones radicadas que no corresponden a las funciones propias de la Secretaría.

10. 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, evidenciando lo siguiente:

DEPENDENCIA RESPONSABLE	NO. BOGOTÁ TE ESCUCHA	Radicado de salida	RESPUESTA DE FONDO
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	11782025	1-2025-000350	Cumple
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	84102025	1-2025-001330	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	159042025	1-2025-001746	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	245862025	1-2025-001887	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	5679052024	1-2025-000187	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	5749562024	1-2025-000316	Cumple
OFICINA ASESORA JURIDICA	185272025	1-2025-003184	Cumple

DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	220292025	1-2025-002051	Cumple
DIRECCION DE DERECHOS Y DISENO DE POLITICA	222512025	1-2025-001916	Cumple
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	238832025	1-2025-002068	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	245712025	1-2025-002120	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	284222025	1-2025-001777	Cumple
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	286822025	1-2025-002534	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	295992025	1-2025-002029	Cumple
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	296512025	1-2025-002030	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	297022025	1-2025-001989	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	299252025	1-2025-002172	Cumple
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	331492025	1-2025-002068	Cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de enero de 2025 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió dos peticiones con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, las cuales corresponden a los SDQS 231042025 y 419572025. Estas peticiones fueron gestionadas por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario de la entidad.

12. Solicitudes de Acceso a Información Pública

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015[5], 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 el registro de las Solicitudes de Acceso a la Información que recibió la Entidad durante el primer trimestre del año 2025.

Mes	N° de solicitudes recibidas	N° de solicitudes respondidas	N° solicitudes trasladadas a otra institución	Tiempos de respuesta promedio	N° de solicitudes negadas
enero	3	3	0	5,7	0
febrero	4	3	0	4,9	0
marzo	1	2	0	5,5	0

Se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a 8 peticiones de Solicitud de Acceso a la Información por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Al finalizar el trimestre, la entidad mantiene peticiones pendientes de respuesta, las cuales fueron registradas en el periodo y se encontraban en proceso de trámite. En todo caso, estas peticiones se encuentran dentro de los tiempos de gestión para su trámite, conforme a los términos estipulados por la Ley.

13. Servicios con mayores Quejas y Reclamos

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995[6], que establece: *"Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos (...)"* , como se mencionó anteriormente, el total de quejas presentadas en el trimestre representó el 4.6% del total de las peticiones y los reclamos tan solo el 1.5%.

A continuación, se relacionan los subtemas que presentaron un mayor número de Quejas y Reclamos durante el primer trimestre del año 2025.

[5] Decreto 103 de 2015: https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60556
[6] Ley 190 de 1995: http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=321

13.1.Quejas primer trimestre

Subtema	enero	febrero	marzo	Total	Porcentaje
(en blanco)	3	10	7	20	64,5%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION	2	1	3	6	19,4%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	2	1	1	4	12,9%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO		1		1	3,2%
Total general	**7**	**13**	**11**	**31**	**100,0%**

Durante este período, el mayor número de quejas con subtema identificado respecto a los servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer, corresponden en primer lugar al subtema *información general de la entidad y puntos de atención* con 6 peticiones, seguido por *implementación de políticas* con 4 peticiones, y finalmente *atención en violencias y casas refugio* con 1 petición. En los casos en los cuales no se identificó el subtema, se pudo analizar que se presentaron principalmente quejas relacionadas con maltrato o trato inadecuado por parte de funcionarios/as, insatisfacción con la atención jurídica (por falta de seguimiento o empatía), y situaciones de riesgo o conflictos al interior de casas refugio. Estas quejas son gestionadas directamente por la Oficina de Control Disciplinario Interno.

13.2. Reclamos primer trimestre

Subtema	enero	febrero	marzo	Total	Porcentaje
(en blanco)	2	2	5	9	90,0%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION	0	0	1	1	10,0%
Total general	**2**	**2**	**6**	**10**	**100,0%**

Los reclamos analizados permiten identificar oportunidades de mejora en la atención prestada a través de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres-CIOMS, especialmente en lo relacionado con la oportunidad en la respuesta, la claridad en la comunicación y la continuidad en el acompañamiento jurídico. Las manifestaciones ciudadanas permiten evidenciar la necesidad de reforzar los mecanismos de seguimiento a sus solicitudes. Igualmente, los reclamos en los cuales no se identificó subtema, se refieren a solicitudes orientadas a garantizar el acceso efectivo a la justicia, la protección frente a situaciones de violencia y el fortalecimiento de las rutas institucionales para el ejercicio pleno de los derechos de las mujeres.

Estas quejas y reclamos fueron gestionados dentro de los términos establecidos por la ley.

14. Principales sugerencias remitidas por la ciudadanía

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, que establece: *"Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: (...) 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública."*, se deben registrar las principales observaciones que la ciudadanía considera, se pueden tener en cuenta para mejorar los servicios actuales de la Secretaría Distrital de la Mujer o del Distrito, de acuerdo con las peticiones gestionadas tipificadas como "Sugerencia"

De igual manera, para dar cumplimiento a la Circular Distrital 001 de 2022, relacionada con la estrategia Conoce, Propone, Prioriza, se informa que, durante el primer trimestre del año 2025, se recibieron siete (7) sugerencias relacionadas con la implementación de políticas e información de nuevos servicios en la entidad. Esta información, junto con el tratamiento dado a estas sugerencias, será presentada en el próximo Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

IMPLEMENTACIÓN DE LA PPDSC

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

A continuación, se presenta el desarrollo de las actividades más relevantes en el avance de la implementación de la PPDSC en la Secretaría Distrital de la Mujer durante el primer trimestre del año 2025.

1. Actualización de la información de Atención a la Ciudadanía

La Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía 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 primer trimestre de 2025, se realizó 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 aplicativo virtual de la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá (https://bogota.gov.co/mi-ciudad/mujer#tramites).

2. Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía

De acuerdo con el compromiso de mejorar continuamente el servicio a la ciudadanía y de desarrollar la Política de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer, la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía, sensibiliza y capacita a las servidoras, servidores y contratistas de las diferentes dependencias de la Secretaría en temas de atención a la ciudadanía y gestión de peticiones ciudadanas.

En este sentido, durante el primer trimestre se realizaron 5 capacitaciones:

N°	Fecha	Descripción
1	03/02/2025	Capacitación en gestión de PQRS y manejo del sistema Bogotá te escucha (Enlace Oficina Asesora Jurídica).
2	12/02/2025	Capacitación en gestión de PQRS y manejo del sistema Bogotá te escucha (Enlace Dirección de Territorialización).
3	25/02/2025	Primer taller de gestión de PQRS (enlaces de las dependencias).

4	07/03/2025	Capacitación en gestión de PQRS y manejo del sistema Bogotá te escucha (Enlace Dirección del Sistema Distrital del Cuidado).
5	14/03/2025	Capacitación en Lenguaje Claro, gestión de PQRS y Protocolos de Atención (Equipo Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad).

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[7], 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	18/02/2025	Capacitación funcional BTE para administradores del sistema, dirigido por la DDCS de la Secretaría General.	Reunión virtual
2	21/10/2025	Capacitación funcional BTE para administradores del sistema, dirigido por la DDCS de la Secretaría General.	Reunión virtual
3	18/03/2025	Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, dirigido por la Secretaría General.	Presencial
4	31/03/2025	Reunión de Nodo Centra dirigido por la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital.	Presencial

4. Elaboración de informes de Atención a la ciudadanía

La Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través de Atención a la Ciudadanía, y en cumplimiento del artículo 54 de la Ley 190 de 1995[8] y el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014[9], elabora mensual y trimestralmente informes de seguimiento a las peticiones ciudadanas, los cuales se presentan ante el Despacho de la secretaria Distrital de la Mujer y se publican en su página web.

En el primer trimestre del año 2025 se elaboraron y publicaron, los siguientes documentos:

- El informe de gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía correspondiente al cuarto trimestre de la vigencia 2024.

[7] Decreto Distrital 371 de 2010: https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=40685&dt=S
[8] Ley 190 de 1995: http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=321
[9] Ley 1712 de 2014: https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur//normas/Norma1.jsp?i=56882

- Los informes de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones correspondientes a los meses de diciembre 2024, enero y febrero de 2025.

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,

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.