



# Informe de Gestión de PQRS

## Abril 2025

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., mayo 2025

## Tabla de contenido

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| Introducción .....                                       | 3  |
| 1. Peticiones Recibidas.....                             | 4  |
| 2. Orientaciones Verbales .....                          | 4  |
| 3. Canales de Atención para PQRS .....                   | 6  |
| 4. Tipo de peticiones .....                              | 7  |
| 5. Peticiones solucionadas 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 |
| 13. Participación por localidad.....                     | 12 |
| 14. Participación por estrato.....                       | 13 |
| 15. Participación por tipo y calidad de requirente.....  | 13 |
| Conclusiones .....                                       | 14 |
| 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 Secretaría (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 Relacionamento 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, por tipología, canales y demás datos estadísticos, gestionados durante el mes de abril de 2025, los cuales se reciben, clasifican y se asignan a las dependencias correspondientes, para que sean atendidos de conformidad con los términos de ley y de esta manera brindar una atención con los criterios de calidad establecidos por las políticas de servicio a la ciudadanía.

---

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

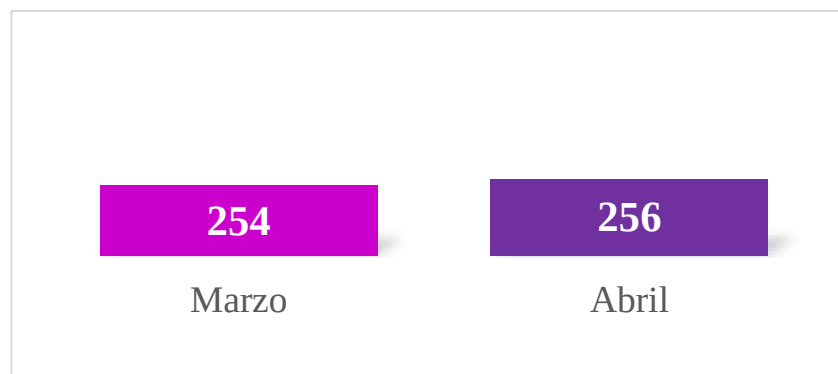
3169001 [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

Esta información sirve como herramienta de gerencia y de control, permitiendo conocer las inquietudes de la ciudadanía con respecto a 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.

## 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 256 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 (marzo 2025), se evidencia un incremento del 0,8% (2 requerimientos).

## 2. Orientaciones Verbales

Tal como lo establece 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 abril:

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)

| Total | Orientaciones por canal chat | Orientaciones por canal telefónico | Orientaciones por canal presencial |
|-------|------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
|       | 115                          | 78                                 | 24                                 |
|       | 217                          |                                    |                                    |

Para el mes de análisis, se presentaron **217** 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 82,9% (180 orientaciones) fueron de carácter misional:

| Misionales | Orientaciones por canal chat | Orientaciones por canal telefónico | Orientaciones por canal presencial |
|------------|------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
|            | 103                          | 57                                 | 20                                 |
|            | 180                          |                                    |                                    |

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

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

[servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto: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 **389** conversaciones:

| Conversaciones por canal<br>Chatbot |
|-------------------------------------|
| 389                                 |

Los aspectos más consultados a través de esta herramienta fueron:

- ¿Cómo acceder a citas para orientación jurídica o psicosocial? (49%)
- ¿Dónde encuentro información para radicar denuncias? (17%)
- ¿Dónde encuentro los cursos y capacitaciones que ofrece la Secretaría? (16%)

### 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               | 186        | 72,7%         |
| PRESENCIAL           | 32         | 12,5%         |
| WEB                  | 22         | 8,6%          |
| BUZON                | 10         | 3,9%          |
| REDES SOCIALES       | 3          | 1,2%          |
| TELEFONO             | 2          | 0,8%          |
| ESCRITO              | 1          | 0,4%          |
| <b>Total general</b> | <b>256</b> | <b>100,0%</b> |

De las 256 peticiones recibidas en el mes de abril de 2025, 186 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 72,7% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal Presencial un 12,5%, web (Sistema Bogotá Te Escucha) con un 8,6%, buzón con un 3,9%, Redes Sociales con un 1,2%, Teléfono con un 0,8% y finalmente, Escrito 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](http://www.sdmujer.gov.co)

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

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

#### 4. Tipo de peticiones

De las 256 peticiones recibidas a través de la plataforma Bogotá Te Escucha en el mes de abril de 2025, 228 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 89,1% 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 3,5%, Derecho de Petición de Interés General con un 2,3%, Felicitación y Reclamo con un 2,0% cada uno, Sugerencia con un 0,8%, y finalmente, Consulta con un 0,4% frente al total.

| Tipología                                 | Peticiones | Porcentaje  |
|-------------------------------------------|------------|-------------|
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 228        | 89,1%       |
| QUEJA                                     | 9          | 3,5%        |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL    | 6          | 2,3%        |
| FELICITACION                              | 5          | 2,0%        |
| RECLAMO                                   | 5          | 2,0%        |
| SUGERENCIA                                | 2          | 0,8%        |
| CONSULTA                                  | 1          | 0,4%        |
| <b>Total general</b>                      | <b>256</b> | <b>100%</b> |

#### 5. Peticiones solucionadas por subtemas

En el mes analizado se solucionaron 285 peticiones frente a las cuales los subtemas más representativos fueron el de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 109 peticiones correspondientes al 38%, Implementación de Políticas con 61 (21%) y finalmente, ocupando el tercer lugar, el subtema de Atención en violencias y Casas Refugio con un 11% frente al total.

| Subtema                                                       | Total      | Porcentaje  |
|---------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL | 109        | 38%         |
| IMPLEMENTACION DE POLITICAS                                   | 61         | 21%         |
| ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO                        | 32         | 11%         |
| <b>Total 3 Subtemas</b>                                       | <b>202</b> | <b>71%</b>  |
| <b>Otros Subtemas</b>                                         | <b>83</b>  | <b>29%</b>  |
| <b>Total</b>                                                  | <b>285</b> | <b>100%</b> |

En otros subtemas, con el 29% del total, se agrupa información general de la entidad y puntos de atención, administración del Talento Humano, asuntos jurídicos y legales, Contratación,

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)

Traslado a entidades distritales, Traslado a entidades nacionales y/o territoriales, y otros asuntos misionales como lo son Sistema Distrital de Cuidado, Enfoque Diferencial y Línea Púrpura.

## 6. Traslados por Competencia

Durante el mes de abril de 2025, se realizaron 30 traslados por no competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer. Se identificó en algunas peticiones que, a pesar de tener una mujer involucrada, esta requería un servicio ajeno a la misionalidad de la entidad. Además, en aquellos casos en los cuales se evidencia que la competencia es de otra entidad a nivel distrital y se verifica que ya ha sido asignada por competencia en el Sistema Bogotá Te Escucha, se procede a dar cierre al radicado informando que a la entidad competente ya le fue asignada la petición.

| Entidad                                                          | Total     | Porcentaje    |
|------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL                       | 14        | 46,7%         |
| SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE             | 3         | 10,0%         |
| PERSONERIA DE BOGOTA D. C.                                       | 3         | 10,0%         |
| SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO                     | 2         | 6,7%          |
| SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD                                | 2         | 6,7%          |
| SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA         | 1         | 3,3%          |
| SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT                                 | 1         | 3,3%          |
| SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD                                    | 1         | 3,3%          |
| SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO                                 | 1         | 3,3%          |
| VEEDURIA DISTRITAL                                               | 1         | 3,3%          |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD | 1         | 3,3%          |
| <b>Total general</b>                                             | <b>30</b> | <b>100,0%</b> |

## 7. Peticiones Cerradas del Periodo

| Periodo      | Peticiones cerradas |
|--------------|---------------------|
| Abril        | 164                 |
| Mes anterior | 121                 |
| <b>Total</b> | <b>285</b>          |

Durante el mes de abril de 2025, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley a 285 peticiones recibidas a través de los distintos canales de atención y por traslado en el

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)



Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, de las cuales 164 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 121 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 abril de 2025, fue de 9,6 días.

| Tipología                                 | Términos Legales<br>Ley 1755 de 2015 | Promedio |
|-------------------------------------------|--------------------------------------|----------|
| Derecho de Petición de Interés General    | 15                                   | 7,2      |
| Derecho de Petición de Interés Particular | 15                                   | 9,5      |
| Reclamo                                   | 15                                   | 10,3     |
| Solicitud de acceso a la información      | 10                                   | 3,5      |
| Queja                                     | 15                                   | 10,3     |
| Felicitación                              | 15                                   | 8,8      |
| Consulta                                  | 30                                   | 27,5     |
| Denuncia por actos de corrupción          | 15                                   | 5,0      |
| Sugerencia                                | 15                                   | 10,0     |
| Promedio Total                            |                                      | 9,6      |

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 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<br>Actual | Periodo<br>Anterior | Total | Porcentaje |
|------------------------------------------------|-------------------|---------------------|-------|------------|
| DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE<br>DERECHOS | 50                | 50                  | 100   | 35,1%      |

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)

|                                                                                      |            |            |            |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|---------------|
| DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA | 21         | 27         | 48         | 16,8%         |
| DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO                                                     | 20         | 12         | 32         | 11,2%         |
| SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD                                    | 15         | 5          | 20         | 7,0%          |
| DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL                                                     | 15         | 5          | 20         | 7,0%          |
| SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES                      | 6          | 6          | 12         | 4,2%          |
| ATENCION A LA CIUDADANIA                                                             | 9          | 3          | 12         | 4,2%          |
| DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA                                           | 7          | 3          | 10         | 3,5%          |
| DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA                                     | 4          | 2          | 6          | 2,1%          |
| COMUNICACION ESTRATEGICA                                                             | 4          | 1          | 5          | 1,8%          |
| DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO                                                | 3          | 2          | 5          | 1,8%          |
| DIRECCION DE TALENTO HUMANO                                                          | 4          | 1          | 5          | 1,8%          |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION                                                        | 2          | 2          | 4          | 1,4%          |
| DIRECCION DE CONTRATACION                                                            | 3          |            | 3          | 1,1%          |
| OFICINA ASESORA JURIDICA                                                             |            | 2          | 2          | 0,7%          |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO                                                        | 1          |            | 1          | 0,4%          |
| <b>Total general</b>                                                                 | <b>164</b> | <b>121</b> | <b>285</b> | <b>100,0%</b> |

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de abril de 2025 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 100 requerimientos, los cuales representan el 35,1% 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 las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia con 48 requerimientos (16,8%) y la Dirección del Sistema de Cuidado con un total de 32 requerimientos (11,2%) 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

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)

Se realizó una revisión aleatoria de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Secretaría, con el fin de verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía hayan sido atendidas de fondo, con el siguiente resultado:

| Dependencia Responsable                                                              | Radicado SDQS | Radicado de salida | Respuesta de Fondo |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|--------------------|
| OFICINA ASESORA JURIDICA                                                             | 920772025     | 1-2025-005218      | Cumple             |
| SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD                                    | 1167862025    | 1-2025-005549      | Cumple             |
| DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA | 1210962025    | 1-2025-005101      | Cumple             |
| DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS                                          | 1239282025    | 1-2025-005096      | Cumple             |
| DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS                                          | 1257582025    | 1-2025-005239      | Cumple             |
| DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA | 1260242025    | 1-2025-005152      | Cumple             |
| DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS                                          | 1267022025    | 1-2025-005213      | Cumple             |
| DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS                                          | 1275742025    | 1-2025-005073      | Cumple             |
| DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA                                           | 1276512025    | 1-2025-005089      | Cumple             |
| DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS                                          | 1276712025    | 1-2025-005143      | Cumple             |
| DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS                                          | 1276822025    | 1-2025-005139      | Cumple             |
| DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA | 1276992025    | 1-2025-005157      | Cumple             |
| DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA | 1277502025    | 1-2025-005115      | Cumple             |
| DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL                                                     | 1278352025    | 1-2025-005177      | Cumple             |

## 11. Denuncias por Actos de Corrupción

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)

En el mes de abril 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.

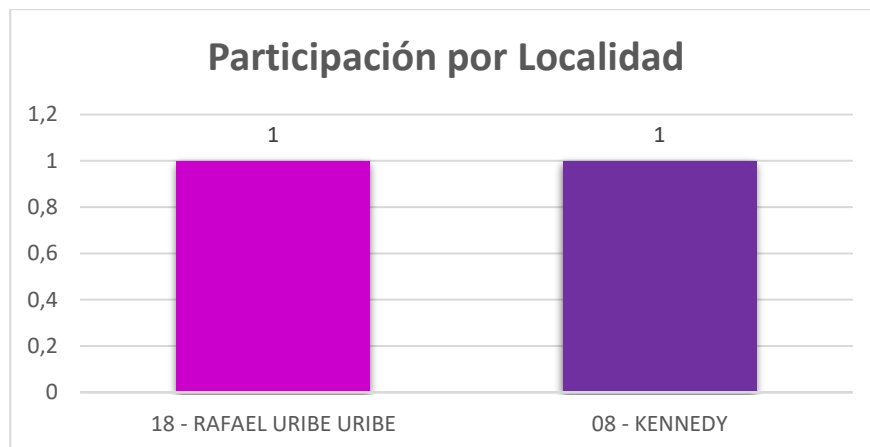
## 12. Solicitudes de Acceso a la Información Pública

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 abril 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 |
|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| 3                           | 2                             | 0                                             | 3,5                           | 0                         |

## 13. Participación por localidad

En seguida, se presenta la desagregación por localidad, de las peticiones recibidas en el mes de abril de 2025, aclarando que solo dos (2) peticionarias (os) suministraron esta información, perteneciendo a la localidad de Rafael Uribe Uribe y Kennedy respectivamente.



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

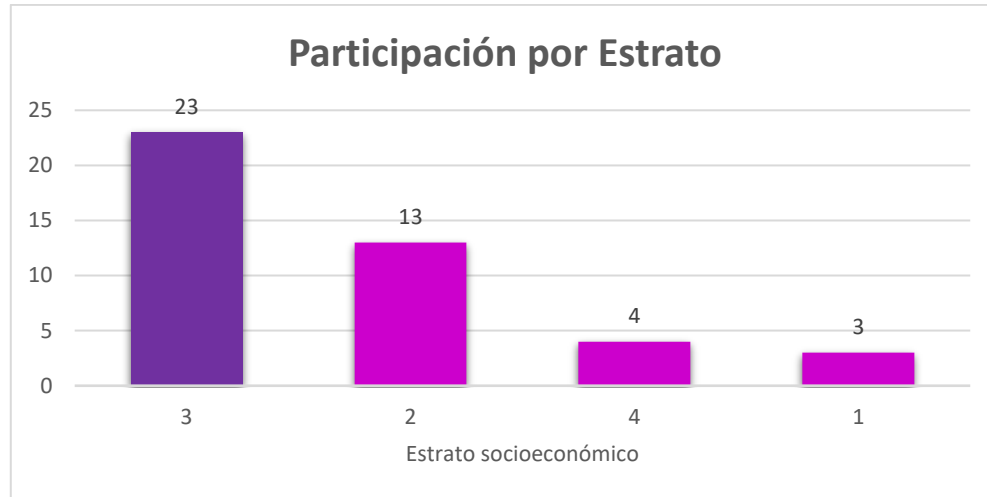
Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

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)

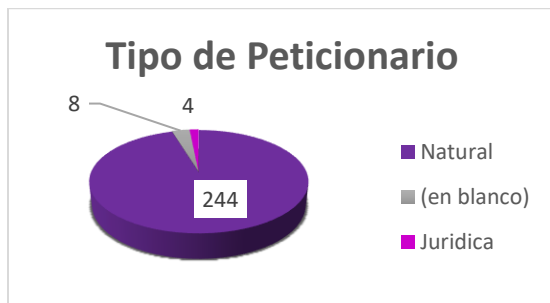
#### 14. Participación por estrato

De las peticiones recibidas, 43 peticionarias(os) brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo el estrato socioeconómico 3 (tres) el de mayor participación con 23 peticiones.



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

Por último, se identifica que, del total de peticiones recibidas en el mes de abril, en 244 peticiones las(os) solicitantes se identificaron como personas naturales, en cuatro (4) como jurídicas y en ocho (8) peticiones el tipo de requirente está en blanco. Así mismo el 96,9% corresponden a ciudadanas(os) identificadas(os), y el 3,1% corresponde a registros anónimos.



| Nombre Peticionario  | Número     | Porcentaje % |
|----------------------|------------|--------------|
| Anónimo              | 8          | 3,1%         |
| Identificado         | 248        | 96,9%        |
| <b>Total General</b> | <b>256</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 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 217 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 115 orientaciones brindadas. Adicionalmente se destaca la orientación brindada por la herramienta Chatbot, la cual obtuvo para el mes de análisis un total de 389 conversaciones.
- El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue de 9,6 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 leve 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 256 peticiones frente a 254 del mes anterior.
- El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer PQRS es el correo electrónico, con una participación del 72,7%. Por el Sistema Bogotá te escucha (Web) se registró el 8,6% 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](http://www.sdmujer.gov.co)

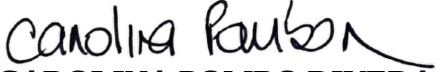
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

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

## Recomendaciones

- Seguir 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.
- 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,

  
**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](http://www.sdmujer.gov.co)

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