ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
Secretaría de la Mujer

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

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., julio de 2025

Informe de Gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía
Segundo trimestre 2025
Julio 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 10
8. Tiempo promedio de respuesta 11
9. Requerimientos por dependencia 11
10. Respuestas de fondo 12
11. Denuncias por Actos de Corrupción 14
12. Solicitudes de Acceso a Información Pública 15
13. Servicios con mayores Quejas y Reclamos 15
Principales sugerencias remitidas por la ciudadanía 17
IMPLEMENTACIÓN DE LA PPDSC 17
1. Actualización de la información de Atención a la Ciudadanía 18
2. Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía 18
3. Participación en las actividades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos 19
4. Elaboración de informes de Atención a la ciudadanía 20

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 segundo 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 segundo 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 segundo trimestre del año 2025.

Mes	Peticiones	Porcentaje
abril	256	34,6%
mayo	239	32,3%
junio	245	33,1%
Total	**740**	**100%**

En el segundo trimestre del año 2025 se recibieron 740 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 segundo trimestre del año 2025:

Total orientaciones verbales por canal de atención				
Mes	**Chat**	**Telefónico**	**Presencial**	**Total mes**
Abril	115	78	24	217
Mayo	187	83	23	293
Junio	135	50	29	214
Total Trimestre	**724**			

Para el trimestre de análisis, se presentaron 724 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**
Abril	103	57	20	180
Mayo	155	71	17	243
Junio	115	33	27	175
Total Trimestre	**598**			

De acuerdo con la información presentada, se brindaron 598 orientaciones en temas misionales, que representa el 82,6% 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 obtuvo un total de 1.027 interacciones:

Orientaciones verbales por canal Chatbot	
Mes	**No. Orientaciones**
Abril	389
Mayo	344
Junio	294
Total Trimestre	**1027**

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	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
E-MAIL	186	193	188	567	76,6%
WEB	22	24	28	74	10,0%
BUZON	10	14	17	41	5,5%
PRESENCIAL	32	2	4	38	5,1%
ESCRITO	1	5	6	12	1,6%
REDES SOCIALES	3		1	4	0,5%
TELEFONO	2	1	1	4	0,5%
Total general	**256**	**239**	**245**	**740**	**100%**

Del total de 740 peticiones recibidas en el segundo trimestre del año 2025, el 76,6% (567 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 10% (74 peticiones), seguido por buzón con 5,5% (41 peticiones), presencial con 5,1% (38 peticiones), escrito con 1,6% (12 peticiones), y finalmente, redes sociales y teléfono con un 0,5% (4 peticiones) cada uno.

4. Tipo de peticiones

Tipología	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	228	206	200	634	85,7%
QUEJA	9	11	11	31	4,2%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	6	8	8	22	3,0%
RECLAMO	5	3	14	22	3,0%
FELICITACION	5	6	6	17	2,3%
SUGERENCIA	2		3	5	0,7%
CONSULTA	1		3	4	0,5%
SOLICITUD DE COPIA		2		2	0,3%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION		2		2	0,3%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION		1		1	0,1%
Total general	**256**	**239**	**245**	**740**	**100%**

Del total de 740 peticiones recibidas en el segundo trimestre del año 2025, 634 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 85,7% 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 4,2% del total de peticiones registradas en el Sistema.

5. Traslados por Competencia

Entidad	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	14	16	11	41	36,9%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	1	6	5	12	10,8%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1	3	5	9	8,1%
SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	3	3		6	5,4%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	2		4	6	5,4%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	1	2	2	5	4,5%
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	2	1	1	4	3,6%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO		1	2	3	2,7%
PERSONERIA DE BOGOTA D.C.		1	2	3	2,7%
PERSONERIA DE BOGOTA D. C.	3			3	2,7%

EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.			2	2	1,8%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD		2		2	1,8%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE			2	2	1,8%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	1		1	2	1,8%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES			1	1	0,9%
SECRETARIA GENERAL			1	1	0,9%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP			1	1	0,9%
VEEDURIA DISTRITAL	1			1	0,9%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER			1	1	0,9%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION		1		1	0,9%
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA			1	1	0,9%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	1			1	0,9%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC			1	1	0,9%
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.		1		1	0,9%
SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL		1		1	0,9%
Total general	**30**	**38**	**43**	**111**	**100%**

Durante el segundo trimestre del año 2025, se realizaron un total de 111 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
abril	285	37,4%
mayo	263	34,5%
junio	215	28,2%
Total	**763**	**100%**

Durante el segundo 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 723 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	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	109	106	78	293	38,4%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	61	54	36	151	19,8%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	32	44	33	109	14,3%
SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO	31	19	15	65	8,5%
LINEA PURPURA	17	13	20	50	6,6%
ENFOQUE DIFERENCIAL	16	15	10	41	5,4%
ADMINISTRACION DE TALENTO HUMANO	5	2	6	13	1,7%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION	5	1	6	12	1,6%
CONTRATACION	4	2	6	12	1,6%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	1	2	4	0,5%
ASUNTOS JURIDICOS Y LEGALES	2	1	1	4	0,5%
VEEDURIAS CIUDADANAS		2	1	3	0,4%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	2	1		3	0,4%
DATOS ESTADISTICOS POBLACIONAL DIVERSIDAD TERRITORIALIDAD Y DERECHOS		1	1	2	0,3%
ATENCION INTEGRAL - ACTIVIDADES SEXUALES PAGADAS		1		1	0,1%
Total general	**285**	**263**	**215**	**763**	**100%**

Del total de peticiones solucionadas en el segundo 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 293 peticiones, las cuales corresponden al 38,4% 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 segundo trimestre del año 2025, fue de 9,8 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	abril	mayo	junio	Promedio días
CONSULTA	30	27,5	22,0	5,0	18,2
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15	7,2	11,3	11	10,3
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	9,5	10,0	9,7	9,7
QUEJA	15	10,3	10,1	9,2	9,9
RECLAMO	15	10,3	10,6	10,6	10,5
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	10	3,5	7,0	6,0	5,8
FELICITACION	15	8,8	11,7	8,2	9,7
SUGERENCIA	15	10,0		10,0	10,0
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	15	5,0			5,0
Promedio total en días		**9,6**	**10,1**	**9,7**	**9,8**

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 segundo trimestre del año 2025 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 278 requerimientos, los cuales representan el 36,4% 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 161 requerimientos, los cuales representan el 21,1% 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 67 requerimientos, los cuales representan el 8,8% del total de las peticiones solucionadas.

Dependencia	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	100	104	74	278	36,4%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	48	58	55	161	21,1%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	32	21	14	67	8,8%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	20	17	10	47	6,2%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	12	14	14	40	5,2%
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	20	12	8	40	5,2%
ATENCION A LA CIUDADANIA	12	6	8	26	3,4%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	5	11	4	20	2,6%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISENO DE POLITICA	10	4	3	17	2,2%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	5	3	7	15	2,0%
DIRECCION DE CONTRATACION	3	3	7	13	1,7%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	3	3	12	1,6%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	3	5	10	1,3%
COMUNICACION ESTRATEGICA	5	2	1	8	1,0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	4	1	1	6	0,8%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1		1	2	0,3%
SUBSECRETARIA DE GESTION CORPORATIVA		1		1	0,1%
Total general	**285**	**263**	**215**	**763**	**100,0%**

Cabe destacar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía- Servicio 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
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 DISENO 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
OFICINA ASESORA JURIDICA	1334222025	1-2025-007090	Cumple
OFICINA ASESORA JURIDICA	1727332025	1-2025-007372	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1795282025	1-2025-006654	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1831072025	1-2025-006743	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1833882025	1-2025-006653	Cumple

DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1847182025	1-2025-006656	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	1847382025	1-2025-006703	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1860592025	1-2025-006818	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1860852025	1-2025-006818	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1866902025	1-2025-007219	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	1876572025	1-2025-006655	Cumple
DIRECCION DE CONTRATACION	1891942025	1-2025-006673	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	2453302025	1-2025-008429	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	2380102025	1-2025-008279	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	2382252025	1-2025-008201	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	2387082025	1-2025-008392	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	2393172025	1-2025-008470	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	2397072025	1-2025-008416	Cumple
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	2401262025	1-2025-008548	Cumple
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2406352025	1-2025-008367	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	2424052025	1-2025-008381	Cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de mayo de 2025 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió una petición 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 2405992025. Este tipo de denuncias se direccionan a la Oficina de Control Disciplinario Interno de la entidad, área que determina si corresponde o no a una denuncia. De acuerdo con lo informado por la citada oficina, en el periodo analizado no se presentaron denuncias por estos hechos.

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 segundo 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
abril	3	2	0	3,5	0
mayo	2	3	0	7,0	0
junio	3	2	0	6,0	0

Se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a 7 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 segundo 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 segundo trimestre

Subtema	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
(en blanco)	6	6	7	19	61,3%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	2	2	2	6	19,4%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION		2	1	3	9,7%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO		1	1	2	6,5%
SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO	1			1	3,2%
Total general	**9**	**11**	**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 *implementación de políticas* con 6 peticiones, seguido por *información general de la entidad y puntos de atención* con 3 peticiones, seguido por *atención en violencias y casas refugio* con 2 peticiones y finalmente *sistema distrital del cuidado* con una 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 segundo trimestre

Subtema	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
(en blanco)	5	3	12	20	90,9%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS			2	2	9,1%
Total general	**5**	**3**	**14**	**22**	**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 segundo trimestre del año 2025, se recibieron cinco (5) 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 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

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 segundo trimestre del año 2025.

1. Actualización de la información de Relacionamiento con la Ciudadanía- Servicio a la Ciudadanía

En la Secretaría Distrital de la Mujer se está implementando el Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía, que buscar articular las políticas de relacionamiento Estado-Ciudadanía (servicio a la ciudadanía, participación ciudadana, transparencia y racionalización de trámites), ajustando internamente procesos y procedimientos, para garantizar el goce efectivo de los derechos ciudadanos en estos aspectos.

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 segundo trimestre de 2025, 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 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 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 segundo trimestre se realizaron 5 capacitaciones:

N°	Fecha	Descripción
1	08/04/2025	Capacitación en gestión de PQRS y manejo del sistema Bogotá te escucha (Dirigido a enlace Dirección de Gestión del Conocimiento).
2	28/04/2025	Capacitación sobre cierres en el sistema Bogotá te escucha (Dirigido al equipo de la Dir. de Eliminación de Violencias).
3	17/05/2025	Capacitación en Servicio a la Ciudadanía y Protocolos de Atención (Dirigido a las guardas de seguridad)
4	30/05/2025	Capacitación en Protocolos de Atención en el Canal Telefónico (Dirigido al equipo de la Dir. del Sistema del Cuidado).
5	10/06/2025	Capacitación en gestión de PQRS y manejo del sistema Bogotá te escucha (Dirigido a 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[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	08/04/2025	Capacitación Conoce y Conecta con la Ciudadanía, dirigido por la DDCS de la Secretaría General.	Reunión virtual
2	10/04/2025	Capacitación funcional para administradores del sistema Bogotá te escucha, dirigido por la DDCS de la Secretaría General.	Reunión virtual
3	24/04/2025	Capacitación en Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, dirigido por la DDCS de la Secretaría General.	Reunión virtual
4	06/05/2025	Primera Reunión Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, dirigido por la Veeduría Distrital.	Reunión presencial
5	08/05/2025	Capacitación funcional para la gestión de peticiones ciudadanas en el sistema BTE, dirigido por la DDCS de la Secretaría General.	Reunión virtual
6	15/05/2025	Capacitación para administradores del sistema Bogotá te escucha, dirigido por la DDCS de la Secretaría General.	Reunión virtual
7	20/05/2025	Primer encuentro Cuidadores de la Confianza	Reunión presencial
8	29/05/2025	Sesión Extraordinaria Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, dirigido por la Veeduría Distrital.	Reunión virtual
9	30/05/2025	Capacitación sobre Manejo de Denuncias por Presuntos Actos de Corrupción, dirigido por la Veeduría Distrital.	Reunión virtual
10	03/06/2025	Capacitación Explorando mis Emociones en el Servicio, dirigido por la DDCS de la Secretaría General.	Reunión virtual
11	19/06/2025	Socialización de la Metodología en Lenguaje Claro, dirigido por la Veeduría Distrital.	Reunión virtual
12	19/06/2025	Capacitación funcional para administradores del sistema Bogotá te escucha, dirigido por la DDCS de la Secretaría General.	Reunión virtual

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

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 segundo 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 primer trimestre de la vigencia 2025.

- Los informes de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones correspondientes a los meses de marzo, abril y mayo 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,

CLAUDIA MARCELA GARCÍA SANTOS
Subsecretaria de Gestión Corporativa (E)
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.

[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