ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
Secretaría de la Mujer

Informe de Gestión de PQRS
Junio 2025

Subsecretaría de Gestión Corporativa

Servicio a la Ciudadanía

Bogotá D.C., julio 2025

Tabla de contenido

1. Peticiones Recibidas....4
2. Orientaciones Verbales....4
3. Canales de Atención para PQRS....6
4. Tipo de peticiones....6
5. Peticiones Cerradas del Periodo....7
6. Peticiones solucionadas por subtemas....7
7. Traslados por Competencia....8
8. Tiempo Promedio de Respuesta....9
9. Requerimientos por Dependencia....9
10. Respuestas de Fondo....11
11. Denuncias por Actos de Corrupción....11
12. Solicitudes de Acceso a la Información Pública....11
13. Participación por localidad....12
14. Participación por estrato....12
15. Participación por tipo y calidad de requirente....13
Conclusiones....14
Recomendaciones....15

Introducción

El presente informe tiene como finalidad dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011[1], 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[2], 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[3] de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que establece: *"Son funciones de la Subsecretaría de Gestión Corporativa: m) Vigilar que el servicio de atención de quejas y reclamos que los ciudadanos formulen se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la Secretaria (o) el respectivo informe*".

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 Relacionamiento 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 junio 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.

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.

---

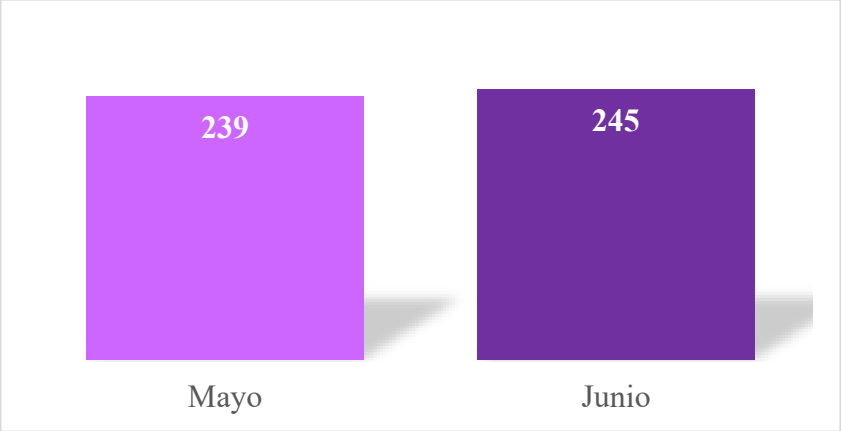
[1] Ley 1474 de 2011: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html

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

[3] Decreto Distrital 428 de 2013: https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=54746

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 245 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 (mayo 2025), se evidencia un aumento del 2,5% (6 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 junio:

Total	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial
	135	50	29
	214		

Para el mes de análisis, se presentaron **214** 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 81,8% (175 orientaciones) fueron de carácter misional:

Misionales	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial
	115	33	27
	175		

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.

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 **294** conversaciones:

Conversaciones por canal Chatbot
294

Los aspectos más consultados a través de esta herramienta fueron:

- ¿Cómo acceder a citas para orientación jurídica o psicosocial?
- ¿Cómo aplicar a las ofertas de empleo?
- Acogida y protección temporal a mujeres víctimas de violencias en Casas Refugio

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	188	76,7%
WEB	28	11,4%
BUZON	17	6,9%
ESCRITO	6	2,4%
PRESENCIAL	4	1,6%
REDES SOCIALES	1	0,4%
TELEFONO	1	0,4%
Total general	**245**	**100,0%**

De las 245 peticiones recibidas en el mes de junio de 2025, 188 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 76,7,8% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal web (Sistema Bogotá Te Escucha) con un 11,4%, buzón con un 6,9%, escrito con un 2,4%, presencial un 1,6%, y finalmente redes sociales y telefónico con un 0,4% cada uno frente al total.

4. Tipo de peticiones

De las 245 peticiones recibidas a través de la plataforma Bogotá Te Escucha en el mes de junio de 2025, 200 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 81,6% 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 Reclamo con un 5,7%, Queja con un 4,5%, Derecho de Petición de Interés General con un 3,3%, Felicitación con un 2,4%, y finalmente, Sugerencia y Consulta con un 1,2% frente al total.

Tipología	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	200	81,6%
RECLAMO	14	5,7%
QUEJA	11	4,5%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	8	3,3%
FELICITACION	6	2,4%
SUGERENCIA	3	1,2%
CONSULTA	3	1,2%
Total general	**245**	**100%**

5. Peticiones Cerradas del Periodo

Durante el mes de junio de 2025, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley a 215 peticiones recibidas a través de los distintos canales de atención y por traslado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, de las cuales 115 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 100 fueron requerimientos pendientes del periodo anterior.

Periodo	Peticiones cerradas
Junio	115
Mes anterior	100
Total	**215**

6. Peticiones solucionadas por subtemas

En las 215 peticiones cerradas, los subtemas más representativos fueron: de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 78 peticiones correspondientes al 36%, Implementación de Políticas con 36 (17%) y finalmente, ocupando el tercer lugar, el subtema de Atención en violencias y Casas Refugio con un 15% frente al total.

Subtema	Total	Porcentaje
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	78	36%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	36	17%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	33	15%
Total 3 Subtemas	147	68%
Otros Subtemas	68	32%
Total	**215**	**100%**

En otros subtemas, con el 32% del total, se agrupa información general de la entidad y puntos de atención, administración del Talento Humano, asuntos jurídicos y legales, veedurías ciudadanas, Contratación, Traslado a entidades distritales, Traslado a entidades nacionales y/o territoriales, y otros asuntos misionales como lo son datos estadísticos poblacional diversidad territorialidad y derechos, atención integral - actividades sexuales pagadas, Sistema Distrital de Cuidado, Enfoque Diferencial y Línea Púrpura.

7. Traslados por Competencia

Durante el mes de junio de 2025, se realizaron 43 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	11	25,6%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	5	11,6%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	5	11,6%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	4	9,3%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	2	4,7%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	2	4,7%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	2	4,7%
PERSONERIA DE BOGOTA D.C.	2	4,7%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	2	4,7%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC	1	2,3%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	1	2,3%
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	1	2,3%
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	1	2,3%

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	1	2,3%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER	1	2,3%
SECRETARIA GENERAL	1	2,3%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	1	2,3%
Total general	**43**	**100,0%**

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 junio de 2025, fue de 9,7 días.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Derecho de Petición de Interés General	15	11,2
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,7
Reclamo	15	10,6
Solicitud de acceso a la información	10	6,0
Queja	15	9,2
Felicitación	15	8,2
Sugerencia	15	10,0
Consulta	30	5,0
Promedio Total		**9,7**

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 términos legales establecidos.

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

9. Requerimientos por Dependencia

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	Porcentaje

DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	39	35	74	34,4%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	29	26	55	25,6%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	11	3	14	6,5%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	7	7	14	6,5%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	5	5	10	4,7%
ATENCION A LA CIUDADANIA	6	2	8	3,7%
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	5	3	8	3,7%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	4	3	7	3,3%
DIRECCION DE CONTRATACION	2	5	7	3,3%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	3	5	2,3%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	2	2	4	1,9%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		3	3	1,4%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISENO DE POLITICA	2	1	3	1,4%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		1	1	0,5%
COMUNICACION ESTRATEGICA		1	1	0,5%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1		1	0,5%
Total general	**115**	**100**	**215**	**100,0%**

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de junio de 2025 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 74 requerimientos, los cuales representan el 34,4% 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 las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia con 55 requerimientos (25,6%) y la Dirección del Sistema de Cuidado con un total de 14 requerimientos (6,5%) del total.

Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio de Servicio la Ciudadanía, en un primer y segundo nivel de atención, da respuesta a las peticiones en temas generales del funcionamiento de la entidad, solicita ampliación o aclaración de información de peticiones y efectúa traslados o cierres por competencia de las peticiones radicadas que no corresponden a las funciones propias de la Secretaría, liberando a las áreas misionales de esta labor y generando oportunidad en las respuestas.

10. Respuestas de Fondo

Se realizó una revisión aleatoria de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Secretaría, con el fin de verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), 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
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

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de junio 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

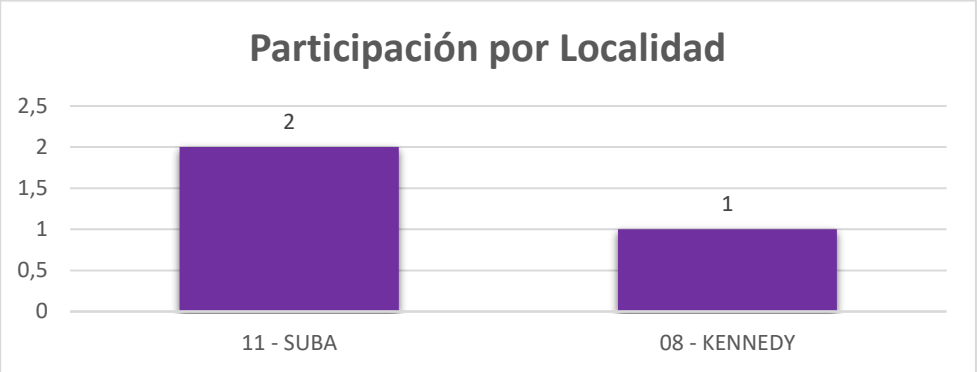
En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, que cita: “…De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta, respecto de las solicitudes de acceso a información pública…”; en el mes de junio 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	6,0	0

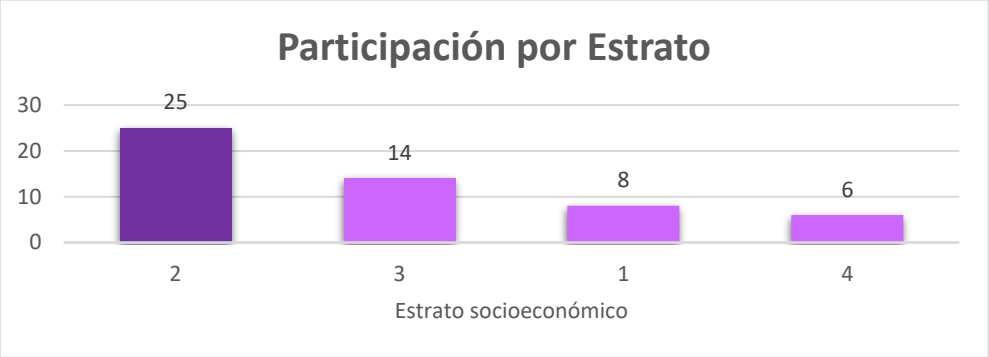
13. Participación por localidad

En seguida, se presenta la desagregación por localidad, de las peticiones recibidas en el mes de junio de 2025, aclarando que solo tres (3) peticionarias (os) suministraron esta información, perteneciendo a las localidades de Suba (2), y Kennedy (1) respectivamente.



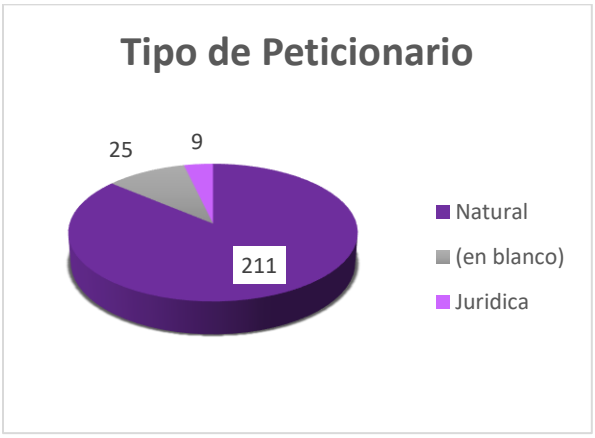
14. Participación por estrato

De las peticiones recibidas, 53 peticionarias(os) brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo el estrato socioeconómico 2 (dos) el de mayor participación con 25 peticiones.



15. Participación por tipo y calidad de requirente

Por último, se identifica que, del total de peticiones recibidas en el mes de junio, en 211 peticiones las(os) solicitantes se identificaron como personas naturales, en nueve (9) como jurídicas y en veinticinco (25) peticiones el tipo de requirente está en blanco. Así mismo el 89,8% corresponden a ciudadanas(os) identificadas(os), y el 10,2% corresponde a registros anónimos.



Nombre Peticionario	Número	Porcentaje %
Anónimo	25	10,2%
Identificado	220	89,8%
Total General	**245**	**100%**

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 214 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 135 orientaciones brindadas. Adicionalmente se resalta la orientación brindada por la herramienta Chatbot, la cual obtuvo para el mes de análisis un total de 214 conversaciones.

- El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue de 9,7 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 245 peticiones frente a 239 del mes anterior.

- El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer PQRS es el correo electrónico, con una participación del 76,7%. Por el Sistema Bogotá te escucha (Web) se registró el 11,4% de las peticiones, con lo cual se evidencia la preferencia de la ciudadanía por el primero de los canales mencionados.

Recomendaciones

- Seguir con los controles, desde Servicio 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,

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.