



Documento de Caracterización de Usuarías(os)

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C
Noviembre 2025

Contenido

Tablas	3
Gráficos	3
Introducción	4
1 Objetivo General	5
1.2 Objetivos Específicos	5
2 Alcance.....	5
3 Periodo de Estudio	5
4 Fuentes de Información.....	5
5 Variables	6
5.1 Priorización de Variables	6
6 Análisis de la Información	7
6.1 Localidad.....	7
6.2 Estrato	9
6.3 Sexo.....	10
6.4 Identidad de género	10
6.5 Orientación sexual.....	11
6.6 Rango de Edad	12
6.7 Escolaridad.....	12
6.8 Tipo de Discapacidad	14
6.9 Pertenencia étnica.....	15
6.10 Modalidad de atención	17
6.11 Atenciones por estrategia	18
6.12 Atenciones por dependencia.....	20
6.13 Necesidades de información pública.....	21
6.14 Espacios de participación ciudadana.....	22
6.15 Temas de interés en petición	25
6.16 Temas de interés en rendición de cuentas	26
6.17 Intereses y necesidades al acceder a servicios y estrategias.....	27
7 Conclusiones	28
7.2 En canales de atención y criterios diferenciales	28
7.2 Necesidades y temas de interés	28

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

Tablas

Tabla 1 - Localidad	8
Tabla 2 - Sexo	10
Tabla 3 - Escolaridad	13
Tabla 4 - Tipo de discapacidad	14
Tabla 5- Atenciones por estrategia.....	18
Tabla 6 - Acciones participativas	23
Tabla 7 Temas de interés en pqr's	25
Tabla 8 - Temas de interés rendición de cuentas.....	26

Gráficos

Gráfico 1- Estrato.....	9
Gráfico 2 - Identidad de género.....	11
Gráfico 3 - Orientación Sexual.....	11
Gráfico 4 -Rango de Edad.....	12
Gráfico 5 - Pertenencia étnica	15
Gráfico 6 - Pueblo indígena	16
Gráfico 7- Modalidad de atención.....	17
Gráfico 8 - Atenciones por dependencia	20
Gráfico 9 - Solicitudes de acceso a la información	21
Gráfico 10 Intereses y necesidades ciudadanía	27

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

Introducción

El presente documento de caracterización de usuarias(os) se enmarca en el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el *Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía*, el *Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)* y en el *Programa de Transparencia y Ética Pública*. Este ejercicio busca fortalecer la relación entre la Secretaría Distrital de la Mujer y la ciudadanía, mediante la identificación y comprensión de las características, necesidades y expectativas de su población objetivo.

La Secretaría Distrital de la Mujer tiene como misión liderar, orientar y coordinar la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género. Además, promueve la transversalización de los enfoques de derechos de las mujeres, género y diferencial en los planes, programas, proyectos y políticas públicas distritales. Todo esto con el objetivo de garantizar la protección, materialización y promoción de los derechos humanos de las mujeres, en su diversidad, fomentando su autonomía y el ejercicio pleno de su ciudadanía en el Distrito Capital.

En este contexto, la caracterización de usuarias(os) adquiere una relevancia estratégica para la entidad, al proporcionar una base sólida para entender el perfil de las personas a las que se dirigen sus productos y servicios. Este conocimiento permite identificar sus contextos, necesidades, comportamientos y expectativas, facilitando la implementación de acciones de mejora que optimicen la calidad en la prestación de los servicios y refuercen la confianza ciudadana.

Para la vigencia 2025, esta caracterización se desarrolló a partir de la información registrada en el sistema misional de la entidad, SIMISIONAL, correspondiente a las atenciones realizadas durante el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2025. De igual manera, para evaluar las expectativas y necesidades de la ciudadanía en los espacios de relacionamiento, se utilizó la información recopilada en la encuesta de satisfacción aplicada para el primer semestre del 2025, los informes de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS de enero a septiembre del 2025, los informes de los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas. La metodología utilizada sigue los lineamientos del procedimiento de caracterización de usuarias(os) y grupos de valor formulado por la entidad, garantizando un análisis riguroso y representativo.

Este documento presenta una descripción general de la población caracterizada, considerando variables demográficas, geográficas y de comportamiento. Los resultados obtenidos no solo permiten evaluar las características actuales de las usuarias(os), sino también generar insumos estratégicos para mejorar los procesos y servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de la Mujer.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

1 Objetivo General

Caracterizar las(los) usuarias(os) y grupos de valor que accedieron a los servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer, por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y/o de comportamiento que identifiquen sus características, necesidades, actitudes y preferencias, con el propósito de orientar estrategias de mejora continua en la calidad de los servicios y estrategias institucionales, facilitando así el cumplimiento de la misión en la entidad.

1.2 Objetivos Específicos

- Identificar las variables para caracterizar a las(los) usuarias(os) y grupos de valor que hacen uso del servicio.
- Analizar de manera descriptiva y diagnóstica cada una de las variables seleccionadas.
- Identificar las necesidades, preferencias e intereses de las(los) usuarias(os) en los escenarios de relacionamiento, con el fin de fortalecer los servicios en la Institución.

2 Alcance

Las atenciones con registros en el sistema misional de la entidad SIMISIONAL, con las personas que accedieron a los servicios que brinda la Secretaría Distrital de la Mujer en el año 2025 así como los datos recopilados en la encuesta de satisfacción, informes de gestión de PQRS, informes de participación ciudadana y rendición de cuentas.

3 Periodo de Estudio

Las atenciones y demás gestión realizada en los espacios de relacionamiento durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2025 y el 30 de septiembre de 2025.

4 Fuentes de Información

Este ejercicio de caracterización toma como fuente de información el Reporte de atenciones arrojado por el Sistema de Información Misional de la entidad (SIMISIONAL), los informes mensuales de pqrs, de encuesta de satisfacción del primer semestre, de participación ciudadana y rendición de cuentas.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

5 Variables

A continuación, se relacionan las variables dispuestas para realizar la caracterización de usuarias(os):

- **Geográficas:** Se refieren a la ubicación geográfica de las(os) ciudadanas(os), usuarias(os) o interesadas(os) y características que están directamente relacionadas con esta categoría. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni cursos de acción específicos, por lo cual, es importante complementar con variables de otras categorías.
- **Demográficas:** Se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización.
- **Intrínsecas:** Se refieren a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de la ciudadanía, usuarias(os) o interesadas(os) que permiten identificar características para diferenciarles.
- **De comportamiento:** Se refieren a las acciones observadas en las (os) ciudadanas(os), usuarias(os) o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacen o prefieren. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.

5.1 Priorización de Variables

Una vez identificadas las variables a medir en el ejercicio de caracterización, es importante hacer una priorización de estas, con el fin de seleccionar solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos de la entidad y sean fácilmente medibles.

La priorización de las variables se realizó de acuerdo con la medición de los criterios de priorización, dando como resultado el uso de las siguientes variables para la caracterización de usuarias (os) de la Secretaría Distrital de la Mujer.

Las variables identificadas que se usarán para este informe son:

- **Geográficas – localidad:** Esta variable permite identificar las localidades más interesadas en la oferta de la Secretaría Distrital de la Mujer.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

- **Demográficas – estrato:** Esta variable permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de las (os) ciudadanas (os).
- **Demográficas – sexo, identidad de género y orientación sexual:** Estas variables son importantes dado que suelen tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento.
- **Demográfica – rango de edad y escolaridad:** Estas variables son relevantes a la hora de enfocar el lenguaje que debe utilizarse en la interacción con la ciudadanía, para implementar canales de atención o para satisfacer necesidades propias relacionadas con la edad y el nivel de estudios alcanzado.
- **Demográfica – Pertenencia étnica:** Permite identificar grupos poblacionales con características culturales y sociales específicas (pueblos indígenas, afrodescendientes, ROM, raizales, palenqueros, etc.). Es clave para aplicar enfoque diferencial.
- **Demográfica – Tipo de discapacidad:** Describe una característica que influye en la interacción con el entorno nos permite identificar necesidades para garantizar accesibilidad e inclusión.
- **Intrínseco- Modalidad de atención:** Esta variable permite identificar los canales de comunicación y/o atención que la (el) usuaria (o) más usa.
- **Comportamiento – Estrategia:** Esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la interacción con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar su atención.

6 Análisis de la Información

6.1 Localidad

Se inicia este análisis presentando la desagregación por localidad de las(los) usuarias (os) en el registro de atenciones del 1 de enero al 30 de septiembre de 2025, la cual se muestra de la siguiente forma:

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

Tabla 1 - Localidad

Localidad	Número de atenciones	Porcentaje
Sumapaz	153	0,12%
La Candelaria	552	0,44%
Fuera de Bogotá	705	0,56%
Antonio Nariño	1.353	1,07%
Santa fe	1.697	1,35%
Chapinero	1.701	1,35%
Los Mártires	1.778	1,41%
Teusaquillo	1.825	1,45%
Tunjuelito	2.447	1,94%
Barrios Unidos	2.584	2,05%
Puente Aranda	2.969	2,35%
Usaquén	5.116	4,06%
Rafael Uribe Uribe	5.676	4,50%
Fontibón	5.753	4,56%
Usme	6.781	5,37%
San Cristóbal	7.752	6,14%
Engativá	8.027	6,36%
Suba	9.689	7,68%
Ciudad Bolívar	10.672	8,46%
Bosa	11.511	9,12%
Kennedy	11.922	9,45%
Sin información	25.500	20,21%
Total, general	126.163	100%

(Fuente: SIMISIONAL, 2025)

Del total de personas caracterizadas, se evidencia una distribución diversa en las distintas localidades de Bogotá. Las mayores concentraciones se encuentran en Kennedy (9,45 %), Bosa (9,12 %) y Ciudad Bolívar (8,46 %), lo que refleja una alta participación en las zonas del sur de la ciudad, donde tradicionalmente se concentra una parte significativa de la población bogotana.

De igual manera, se destacan las localidades de Suba (7,68 %), Engativá (6,36 %) y San Cristóbal (6,14 %), que registran porcentajes relevantes y evidencian una amplia demanda y recepción de atenciones en el occidente y suroriente de la ciudad.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

En un rango intermedio se ubican Usme (5,37 %), Fontibón (4,56 %), Rafael Uribe Uribe (4,50 %) y Usaquén (4,06 %), localidades que también presentan una participación significativa dentro del proceso de atención.

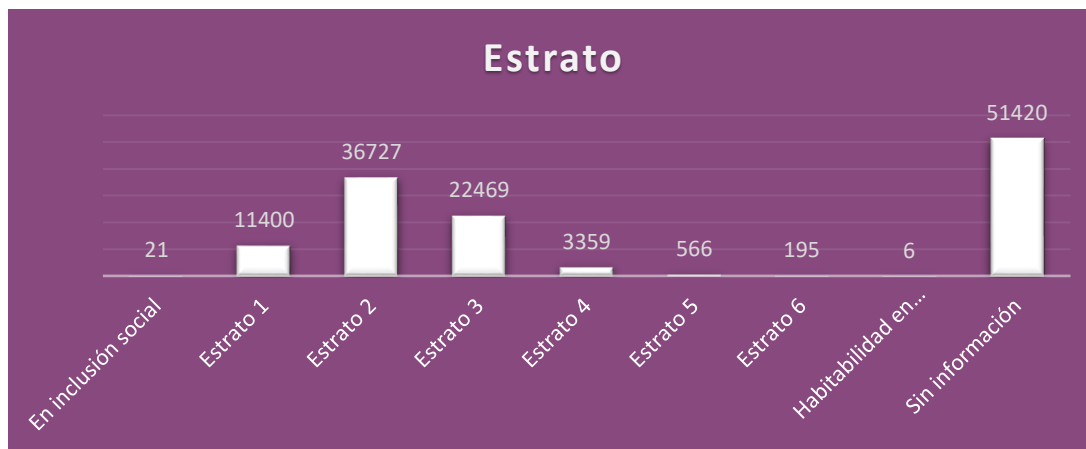
Por su parte, Puente Aranda (2,35 %), Barrios Unidos (2,05 %), Tunjuelito (1,94 %), Teusaquillo (1,45 %), Los Mártires (1,41 %), Chapinero (1,35 %), Santa Fe (1,35 %), Antonio Nariño (1,07 %) y La Candelaria (0,44 %) registran porcentajes más bajos. Esto puede deberse a que en estas zonas vive menos población de manera permanente o a que muchas personas solo transitan o trabajan allí, pero no residen en la localidad.

Finalmente, Sumapaz (0,12 %) representa el porcentaje más bajo, acorde con su carácter rural y dispersión territorial. En cuanto al 0,56 % correspondiente a personas “Fuera de Bogotá”, este puede estar relacionado con habitantes de municipios aledaños que mantienen vínculos con la ciudad, así como con contactos no presenciales realizados desde otras ciudades e incluso, en menor proporción, desde otros países.

6.2 Estrato

Del total de personas caracterizadas, se evidencia que la mayor proporción pertenece a los estratos 2 (29,11 %) y 3 (17,81 %), seguidos por el estrato 1 (9,03 %). Esto refleja que gran parte de las atenciones se concentran en sectores populares y medios-bajos, donde suelen presentarse mayores necesidades sociales y de acompañamiento institucional.

Gráfico 1- Estrato



(Fuente: SIMISIONAL, 2025)

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

Los estratos 4, 5 y 6 registran porcentajes considerablemente menores (2,66 %, 0,44 % y 0,15 %, respectivamente), lo que indica una menor proporción de atenciones en áreas de mayor nivel socioeconómico.

Por su parte, el grupo clasificado en “inclusión social” (0,017 %) y las personas en “habitabilidad en calle” (0,005 %) representan una proporción baja dentro del total, pero resultan significativas al reflejar la presencia de población en condiciones de alta vulnerabilidad social.

6.3 Sexo

Del total de personas caracterizadas, se observa que la mayoría corresponde al sexo mujer (83,21 %), lo cual es coherente con el enfoque misional de la Secretaría de la Mujer y con la orientación de sus servicios hacia la garantía de derechos y atención integral a las mujeres.

Tabla 2 - Sexo

Sexo	Número de atenciones	Porcentaje
Hombre	1.533	1,22%
Intersexual	24	0,02%
Mujer	104.986	83,21%
NS/NR	81	0,06%
Otro	37	0,03%
Sin información	19.502	15,46%
Total general	126.163	100%

(Fuente: SIMISIONAL, 2025)

En menor proporción, se registran hombres (1,22 %) y personas que se identifican con otro sexo (0,03 %) o intersexual (0,02 %)

6.4 Identidad de género

Del total de personas caracterizadas, la mayoría se identifica con el género femenino (80,40%), lo que se relaciona directamente con la misionalidad de la entidad y su enfoque en la atención, orientación y acompañamiento a mujeres en el Distrito.

En menor proporción, se evidencia personas con género masculino (0,87 %), mujeres transgénero (0,20 %), no binarias (0,06 %) y hombres transgénero (0,04 %).

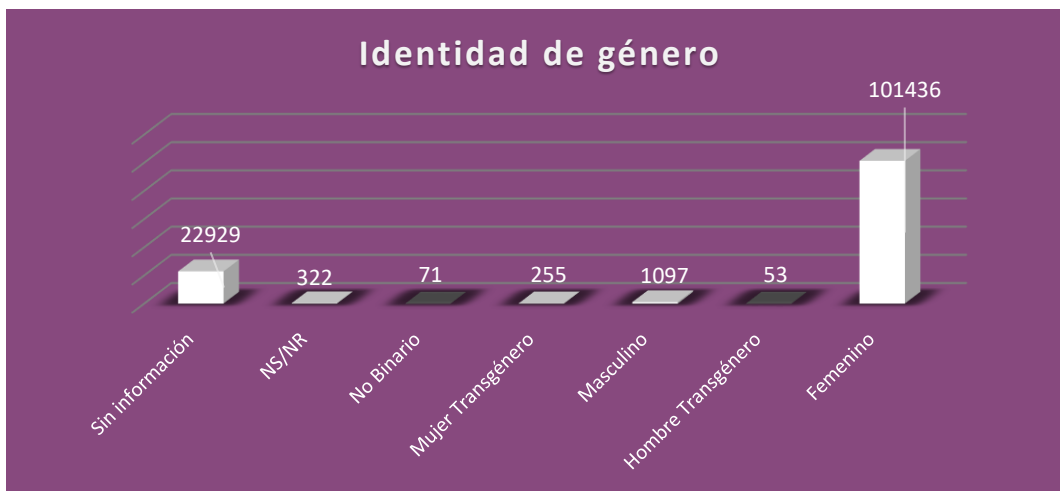
Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

Gráfico 2 - Identidad de género



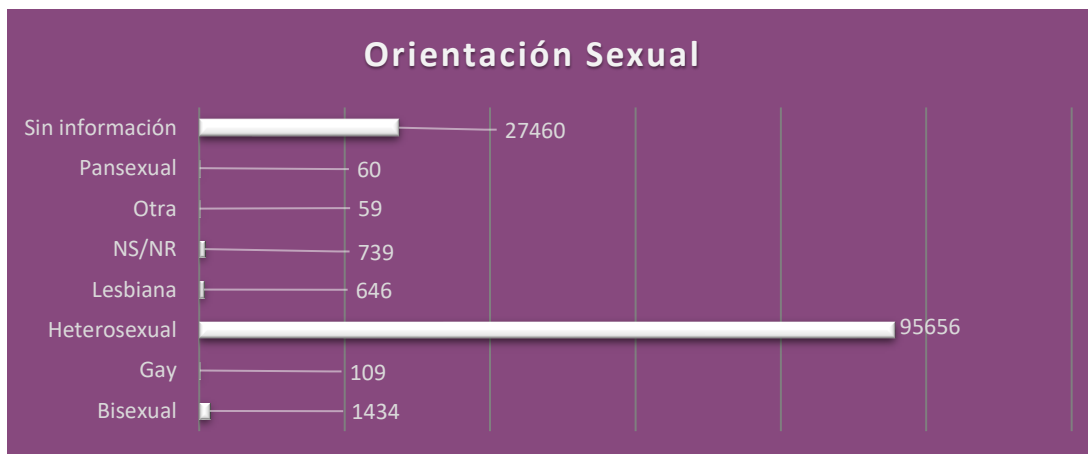
(Fuente: SIMISIONAL, 2025)

Estas cifras, aunque representan porcentajes bajos, reflejan la presencia de personas con identidades diversas que también acceden a los servicios de la entidad, lo que refleja un ejercicio de atención incluyente y con enfoque de género.

6.5 Orientación sexual

Del total de personas caracterizadas, la mayoría se identifica como heterosexual (75,82 %), lo que refleja una tendencia predominante en las personas atendidas por la entidad.

Gráfico 3 - Orientación Sexual



(Fuente: SIMISIONAL, 2025)

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

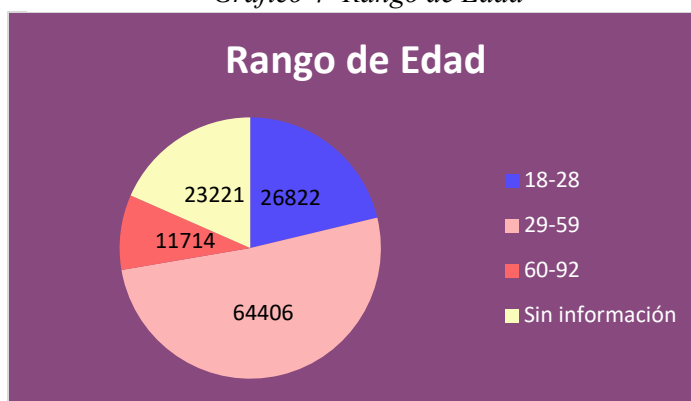
En menor proporción, se reportan personas con orientación bisexual (1,14 %), lesbiana (0,51 %), gay (0,09 %), pansexual (0,05 %) y otra (0,05 %). Aunque representan porcentajes más bajos, estos datos evidencian la presencia de personas con orientaciones diversas que también acceden a los servicios institucionales, lo que reafirma el compromiso de la Secretaría de la Mujer con una atención incluyente y libre de discriminación.

6.6 Rango de Edad

Del total de personas caracterizadas, se observa que la mayoría se encuentra en el rango de 29 a 59 años (51,05 %), lo que indica una mayor participación de personas adultas dentro de las atenciones realizadas.

En segundo lugar, se ubican las personas jóvenes entre 18 y 28 años (21,26 %), quienes representan un grupo importante en el acceso a los servicios de la Secretaría de la Mujer.

Gráfico 4 -Rango de Edad



(Fuente: SIMISIONAL, 2025)

Por su parte, el grupo de 60 a 92 años (9,28 %) corresponde a personas mayores, cuya participación refleja la presencia de esta población en los procesos institucionales.

6.7 Escolaridad

Del total de personas caracterizadas, se observa que la mayoría cuenta con secundaria completa (24,40 %) y en menor medida con secundaria incompleta (8,56 %), lo que evidencia que una proporción significativa de la población atendida ha accedido al sistema educativo formal, pero no necesariamente ha logrado continuar con estudios superiores. Esto puede

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

asociarse con condiciones estructurales que limitan la permanencia educativa, especialmente en mujeres, tales como la inserción temprana en el trabajo, las responsabilidades de cuidado o las desigualdades socioeconómicas.

Un 10,69 % cuenta con formación técnica completa y un 3,62 % con tecnología completa, lo que sugiere la presencia de personas con cualificación para el trabajo.

Por otro lado, el 8,31 % con formación universitaria completa y el 2,54 % con posgrado completo representan una franja menor, aunque significativa, de personas con educación superior, lo que indica que la Secretaría también atiende a una población con mayores niveles de formación académica.

En los niveles más bajos de escolaridad, se identifican primaria completa (3,82 %), primaria incompleta (2,64 %) y sin escolaridad (0,36 %), que reflejan la existencia de brechas educativas importantes en parte de la población atendida, lo cual puede incidir en su acceso a la información, a oportunidades laborales y a la garantía de derechos.

Tabla 3 - Escolaridad

Nivel de Escolaridad	Número de atenciones	Porcentaje
Sin información	37.373	29,62%
Secundaria Completa	30.790	24,40%
Técnica Completa	13.487	10,69%
Secundaria Incompleta	10.799	8,56%
Universitaria Completa	10.483	8,31%
Primaria Completa	4.820	3,82%
Tecnología Completa	4.567	3,62%
Universitaria Incompleta	3.884	3,08%
Primaria Incompleta	3.325	2,64%
Posgrado Completo	3.207	2,54%
Técnica Incompleta	1.203	0,95%
Ns/Nr	1.007	0,80%
Tecnología Incompleta	512	0,41%
Sin Escolaridad	449	0,36%
Posgrado Incompleto	151	0,12%
Otra	83	0,07%
Preescolar	23	0,02%
Total general	126.163	100%

(Fuente: SIMISIONAL, 2025)

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

En conjunto, los resultados sugieren que la mayoría de las atenciones se concentran en personas con niveles educativos medios o técnicos, lo que coincide con los estratos socioeconómicos predominantes (1, 2 y 3) y refuerza la importancia de continuar promoviendo acciones de formación, autonomía económica y empoderamiento dirigidas a quienes enfrentan mayores barreras educativas y sociales.

6.8 Tipo de Discapacidad

De acuerdo con la información reportada, el 63,19 % de las personas no presenta ningún tipo de discapacidad, mientras que el 36,81 % restante corresponde a personas que reportan alguna condición de discapacidad o están en proceso de valoración.

Tabla 4 - Tipo de discapacidad

Tipo de discapacidad	Número de atenciones	Porcentaje
Auditiva	480	0,380%
Cognitiva	467	0,370%
Está en proceso de valoración	152	0,120%
Física	1.491	1,182%
Múltiple	244	0,193%
Ninguna	79.724	63,191%
Otro	382	0,303%
Psicosocial (Mental)	571	0,453%
Sin información	42.056	33,335%
Sordociega	13	0,010%
Trastorno Generalizado del desarrollo/TGD: Autismo, Síndrome Asperger y/o Rett	11	0,009%
Visual	572	0,453%
Total general	126.163	100%

(Fuente: SIMISIONAL, 2025)

Entre las personas que manifiestan tener discapacidad, los tipos más frecuentes son:

- Física (1,18 %),
- Visual (0,45 %),
- Psicosocial o mental (0,45 %),
- Auditiva (0,38 %), y
- Cognitiva (0,37 %)

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

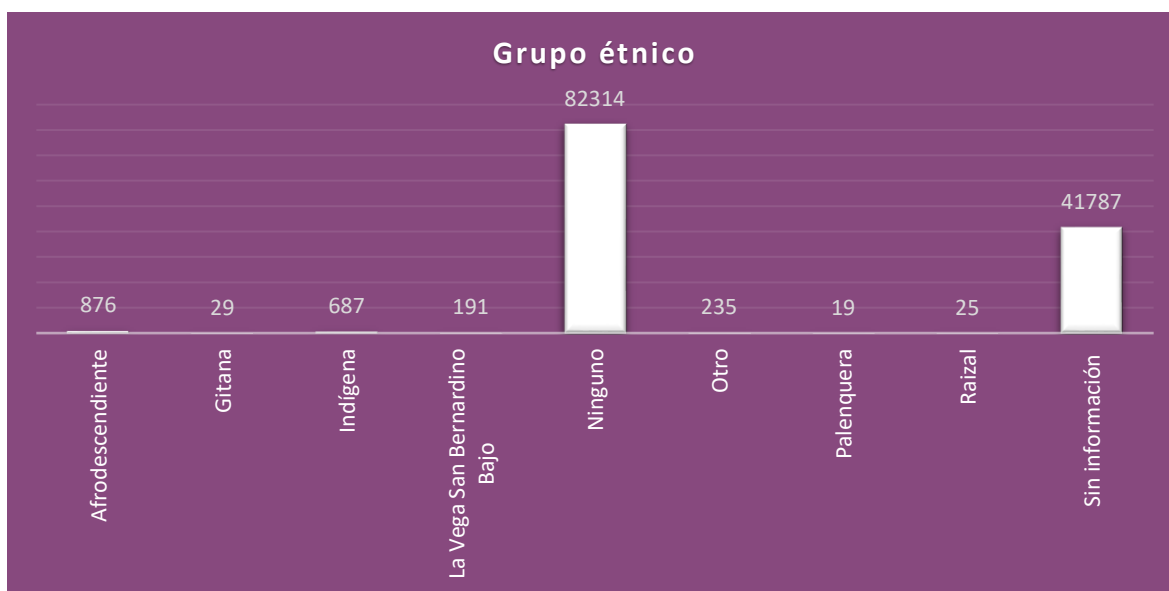
En menor proporción se encuentran las discapacidades múltiples (0,19 %), otras (0,30 %), en proceso de valoración (0,12 %), sordoceguera (0,01 %) y trastornos generalizados del desarrollo –TGD– como autismo o síndrome de Asperger (0,01 %).

Esta distribución muestra que, aunque la mayoría de la población no reporta discapacidad, existe una diversidad significativa de condiciones que requieren atención con enfoque diferencial e inclusivo. Los tipos de discapacidad física, visual y psicosocial son los de mayor presencia, lo que evidencia la necesidad de fortalecer acciones orientadas a la accesibilidad física, la comunicación incluyente y la atención psicosocial sensible a las necesidades individuales.

6.9 Pertenencia étnica

Del total de personas caracterizadas, el 65,24 % no se reconoce dentro de ningún grupo étnico.

Gráfico 5 - Pertenencia étnica



(Fuente: SIMISIONAL, 2025)

Entre quienes sí manifiestan pertenencia, los grupos más representativos son:

- Afrodescendiente (0,69 %),
- Indígena (0,54 %),
- La Vega San Bernardino Bajo (0,15 %),

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

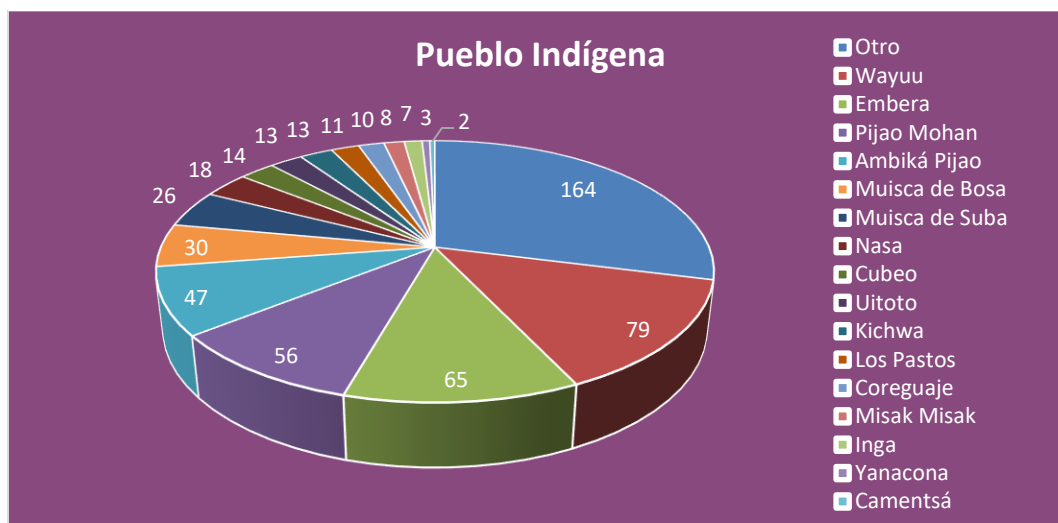
- Otro (0,19 %),
- En menor proporción Gitana (0,02 %), Palenquera (0,02 %) y Raizal (0,02 %).

Estos datos reflejan que la gran mayoría de la población no se identifica con un grupo étnico, pero existe una presencia diversa y significativa de comunidades afrodescendientes e indígenas, que deben ser reconocidas dentro de la planeación institucional para garantizar un enfoque diferencial e intercultural en la atención.

Entre las 687 personas indígenas (0,54 % del total) se registran 566 con identificación específica de pueblo indígena.

Los pueblos con mayor representación son: Wayuu (79 personas), Embera (65), Pijao Mohan (56), Ambiká Pijao (47) y Muisca de Bosa (30), seguidos de otros como Muisca de Suba, Nasa, Cubeo, Kichwa, Los Pastos, Coreguaje, Misak, Inga, Yanacona y Camëntsá, con menor número de personas.

Gráfico 6 - Pueblo indígena



(Fuente: SIMISIONAL, 2025)

Lo anterior evidencia una amplia diversidad de pueblos indígenas que habitan la ciudad de Bogotá D.C., provenientes de distintas regiones del país; dicha diversidad implica fortalecer las estrategias institucionales para la atención con enfoque étnico e intercultural, promoviendo el respeto por las lenguas, prácticas culturales y cosmovisiones propias de estas comunidades, así como su participación efectiva en los procesos institucionales.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

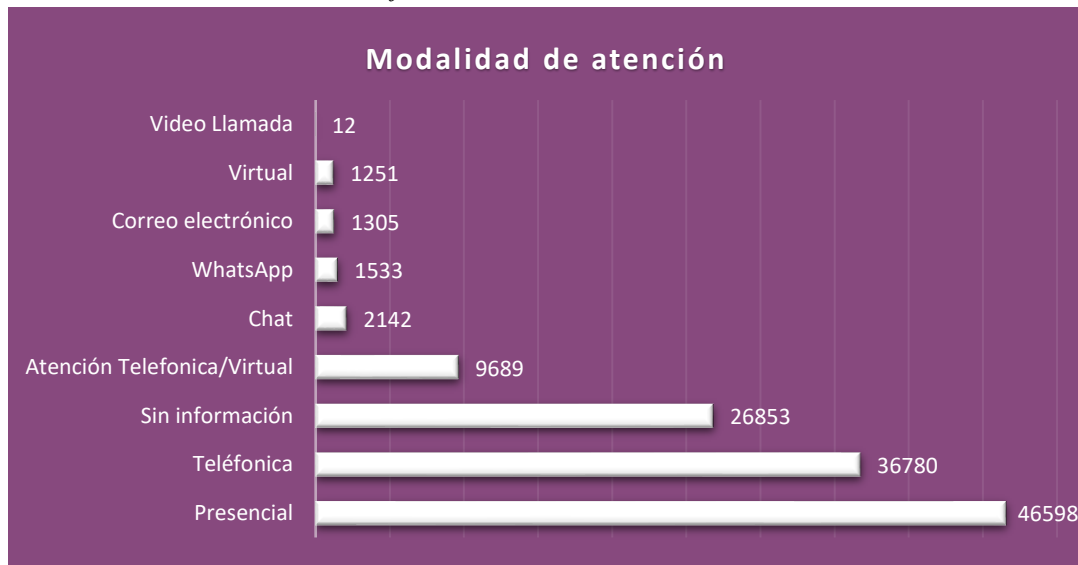
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

6.10 Modalidad de atención

Del total de 126.163 atenciones, se observa una predominancia de la atención presencial (36,93%), lo cual evidencia que una parte significativa de la población continúa prefiriendo el contacto directo con los servicios de la Secretaría de la Mujer.

Esta modalidad suele facilitar la creación de vínculos de confianza, el acompañamiento integral y el abordaje de situaciones que requieren confidencialidad o contención emocional, características propias de los servicios psicosociales y jurídicos que ofrece la entidad.

Gráfico 7- Modalidad de atención



(Fuente: SIMISIONAL, 2025)

Por otra parte, las atenciones telefónicas (29,15%) y las atenciones combinadas telefónica/virtual (7,68%) muestran una alta demanda de canales no presenciales, lo que refleja la adaptación institucional a contextos donde la movilidad o la disponibilidad de tiempo representan barreras para el acceso. Estas modalidades también permiten mantener la continuidad del acompañamiento.

El grupo de canales digitales específicos como chat (1,70%), WhatsApp (1,22%), correo electrónico (1,03%) y videollamada (0,01%), aunque en menor proporción, representa una diversificación de los medios de atención, especialmente relevante para mujeres jóvenes y población con mayor familiaridad tecnológica.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

6.11 Atenciones por estrategia

Al analizar la distribución de las atenciones según la estrategia, se evidencia que las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres (CIOM) concentran el mayor número de registros, con un 23,5 % del total (29.697 atenciones). Esto reafirma su papel como eje territorial de la Secretaría Distrital de la Mujer, donde se brinda acompañamiento integral, orientación y fortalecimiento de capacidades a mujeres y personas de los territorios.

Tabla 5- Atenciones por estrategia

Estrategia	Número de atenciones	Porcentaje
Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres - CIOM	29.697	23,5%
Línea Púrpura Distrital LPD	20.731	16,4%
Casas de Justicia Ruta Integral	18.340	14,5%
URI - Unidad de Reacción Inmediata	11.284	8,9%
Sistema del Cuidado	8.892	7,0%
Emprendimiento y Empleabilidad	8.432	6,7%
Hospitales	5.765	4,6%
Casa de Justicia Modelo Tradicional	4.907	3,9%
Agencia MUJ - 123	4.633	3,7%
CAF	3.158	2,5%
Casa de Todas	2.171	1,7%
Proceso de Atención a la Ciudadanía	1.733	1,4%
Sede Administrativa	1.637	1,3%
Agencia MUJ - Móvil Mujer	1.518	1,2%
Duplas de Atención Psicosocial	1.040	0,8%
Sistema Articulado de Alertas Tempranas - SAAT	858	0,7%
Duplas de Atención Psicojurídica	806	0,6%
Casas Refugio	473	0,4%
Trata de Personas y Ataques con Agentes Químicos y Otras Sustancias	88	0,1%
Total general	126.163	100%

(Fuente: SIMISIONAL, 2025)

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

La Línea Púrpura Distrital (LPD) representa el 16,4 % de las atenciones (20.731 registros) y se consolida como un canal fundamental para la atención telefónica y virtual. Su cobertura continua y confidencial permite un acceso inmediato superando las barreras de distancia o disponibilidad presencial.

Las Casas de Justicia (tanto en su Ruta Integral, con 14,5 %, como en su modelo tradicional, con 3,9 %) agrupan el 18,4 % de las atenciones y constituyen una estrategia clave en la articulación con la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia. Estos espacios facilitan el acceso a la justicia, la activación de rutas y la atención oportuna ante situaciones de violencia y vulneración de derechos. La presencia de profesionales de la Secretaría de la Mujer en estas sedes fortalece el enfoque de género dentro del sistema de justicia local.

Por su parte, el Sistema Distrital de Cuidado registra el 7,0 % de las atenciones (8.892 registros), lo que refleja la importancia creciente de reconocer el cuidado como un derecho y de ofrecer acompañamiento a las personas cuidadoras, fortaleciendo su autonomía y bienestar.

La Estrategia para la Autonomía Económica (Emprendimiento y Empleabilidad) (6,7 %) también ocupa un lugar relevante y cumple un papel esencial, al ofrecer oportunidades de empleo, programas de generación de ingresos y espacios de formación para el trabajo y el emprendimiento. Esta línea contribuye directamente al fortalecimiento de capacidades productivas y a la reducción de brechas económicas y laborales; mientras que las atenciones en Hospitales (4,6 %) evidencian la articulación con el sector salud para abordar de manera integral las necesidades de mujeres que enfrentan situaciones de violencia o requieren orientación sobre salud física, mental y sexual.

Otras estrategias como la Agencia MUJ – 123 (3,7 %), Agencia Móvil Mujer (1,2 %), Casa de Todas (1,7 %), CAF (2,5 %) y las Duplas Psicosociales y Psicojurídicas (1,4 % en conjunto) complementan la red de atención. Estas estrategias fortalecen el acompañamiento en territorio, la promoción de derechos y la respuesta ante emergencias o situaciones de riesgo.

En la Sede Administrativa (1,3 %) se concentran algunas de las atenciones brindadas por las abogadas de litigio, quienes acompañan casos que requieren seguimiento jurídico especializado y representación ante instancias judiciales.

Se destacan las atenciones desde el área de Servicio a la Ciudadanía en sede central (1,4 %), que funciona como punto de orientación y guía para la ciudadanía, brindando información

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

sobre las estrategias y servicios de la entidad, como también sobre los canales y procedimientos para acceder a ellos. Aunque representa una proporción menor en los registros, su función es clave en la articulación institucional, facilitando que las personas accedan de manera adecuada y oportuna a los servicios que requieren.

Finalmente, aunque en menor proporción, se destacan estrategias especializadas como Casas Refugio (0,4 %), orientadas a la protección y restablecimiento de derechos de mujeres en alto riesgo; el Sistema Articulado de Alertas Tempranas – SAAT (0,7 %), que permite activar respuestas institucionales rápidas ante amenazas o vulneraciones graves; y la línea Trata de Personas y Ataques con Agentes Químicos y otras sustancias (0,1 %), que aborda casos de alta complejidad y riesgo, garantizando acompañamiento psicosocial, jurídico y protección inmediata.

6.12 Atenciones por dependencia

La distribución de las 126.163 atenciones muestra que la operación institucional de la Secretaría Distrital de la Mujer se concentra en gran mayoría en la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades y sus direcciones a cargo. Estas dependencias reúnen más de la mitad de las atenciones, evidenciando que la ciudadanía acude principalmente por orientación, acompañamiento y apoyo en situaciones de violencias.

Gráfico 8 - Atenciones por dependencia



(Fuente: SIMISIONAL, 2025)

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

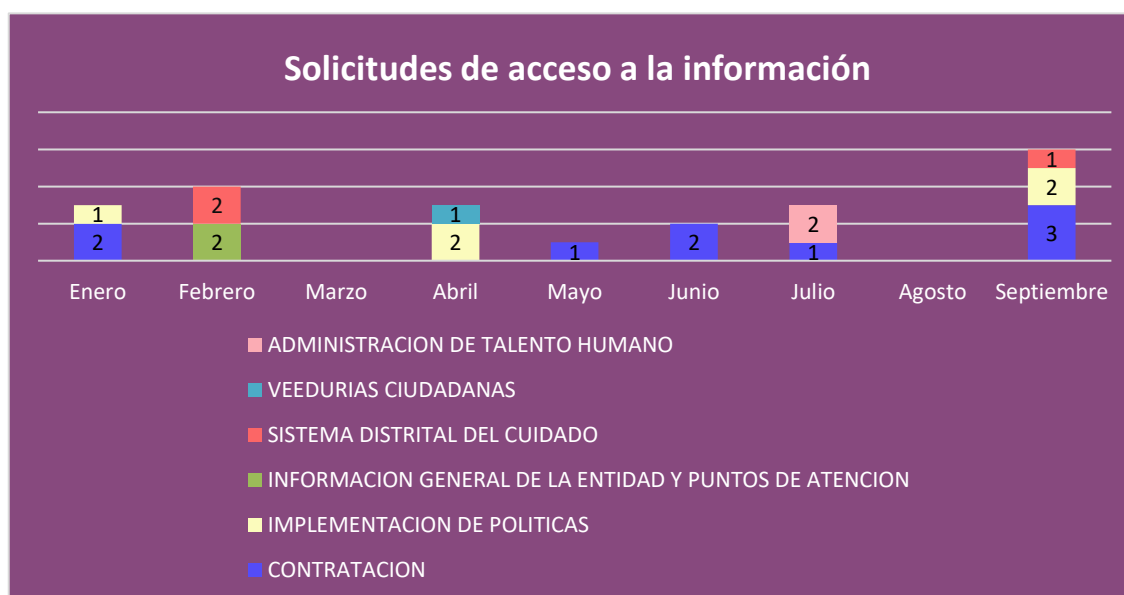
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

De igual manera, por la Subsecretaría del Cuidado y Políticas de la Igualdad y sus dependencias, quienes aportan un volumen significativo, finalizando con la Subsecretaría de Gestión Corporativa desde donde se concentra una proporción menor del total correspondiente a las primeras atenciones brindadas desde nivel central por parte de servicio a la ciudadanía.

6.13 Necesidades de información pública

De acuerdo con los informes de gestión de pqr, en el periodo analizado se presentaron 22 solicitudes de acceso a la información pública, principalmente en temas relacionados con:

Gráfico 9 - Solicitudes de acceso a la información



(Fuente: Reporte, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, 2025)

El comportamiento de las solicitudes de acceso a la información durante el periodo analizado muestra un volumen bajo y estable, sin variaciones significativas entre meses. La mayoría de los requerimientos se concentran en tres temas principales: información general de la entidad y puntos de atención, contratación y administración de talento humano, lo que evidencia un interés ciudadano por conocer los procesos administrativos y la transparencia en la gestión institucional.

Otros temas, como Sistema Distrital del Cuidado, veedurías ciudadanas e implementación de políticas aparecen de manera puntual, reflejando consultas específicas relacionadas con la

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

operación y las políticas públicas de la Secretaría.

En conjunto, las solicitudes recibidas indican un uso regular del derecho de acceso a la información, sin picos críticos, y muestran que la ciudadanía busca principalmente información operativa, administrativa y de servicios, manteniendo una relación estable y transparente con la entidad.

6.14 Espacios de participación ciudadana

La participación plena y efectiva de las mujeres y sus organizaciones es fundamental para el diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas con enfoque de género.

En la entidad, se promueven espacios incluyentes, accesibles y representativos para fortalecer la construcción colectiva de decisiones y garantizar que las voces de las mujeres sean reconocidas como agentes transformadoras del territorio.

Los espacios más destacados son:

- Consejo Consultivo de Mujeres y mesas locales de participación.
- Escuela de Formación Política Lidera PAR
- Metodologías de escucha activa en territorio (diálogos en parques, ferias comunitarias, “Tómame la Casa”).
- Jornadas territoriales Contigo en tu barrio

Estos espacios han permitido que las políticas sean construidas colectivamente con las mujeres, garantizando su incidencia real

De otra parte, la Entidad cuenta con el Plan Institucional de Participación ciudadana el cual tiene como objetivo principal: “Guiar y fortalecer la formulación, implementación y seguimiento de acciones de participación ciudadana en la Secretaría Distrital de la Mujer, con un enfoque especial en la mejora del relacionamiento y la colaboración con sus grupos de valor en el ciclo de la gestión, para avanzar de manera más efectiva en la promoción de la igualdad de género y los derechos de las mujeres en su diversidad”; Dicho plan cuenta con dos momentos, acciones internas previas y acciones participativas aquí los resultados a la fecha del presente informe:

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

Tabla 6 - Acciones participativas

	ACCIÓN PARTICIPATIVA	INDICADOR	META	% DE AVANCE
ACCIONES INTERNAS PREVIAS	Caracterizar los grupos de valor institucionales con categorías y variables asociadas a la participación ciudadana en la gestión	N.A	1 Caracterización	10%
	Capacitar el equipo de trabajo que gestione el proceso de planeación e implementación del PIPC.	N.A	Capacitación	100%
ACCIONES PARTICIPATIVAS	Realizar diálogos Ciudadanos	Número de Diálogos ciudadanos realizados	4	0%
	Realizar audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Número de Audiencias públicas realizadas	1	100%
	Análisis de las métricas de las estrategias digitales (redes sociales) de la SDMujer, acceso y difusión de la información.	Cantidad de informes / Análisis de métricas realizados	2	75%
	Realizar procesos de formación y capacitación a mujeres en sus diferencias y diversidades de las 20 localidades de Bogotá	# de procesos formativos para fortalecer las capacidades y brindar herramientas a las mujeres en el ejercicio pleno del derecho a la participación y representación	13	75%
	Realizar la asistencia técnica a las ciudadanas para que puedan participar en los escenarios de planeación y presupuestación participativa	# de informes de asistencias técnica a las ciudadanas sobre presupuestos participativos	10	75%
	Realizar asistencia técnica a ciudadanas interesadas en ejercer control social, con el fin de apoyar la conformación de veedurías ciudadanas con enfoque de género para la garantía de los derechos de las mujeres, así como fortalecer los procesos de aquellas veedurías de mujeres ya conformadas.	# de informes de asistencias técnica a las ciudadanas sobre veedurías	10	75%
	Realizar acompañamiento y asistencia técnica para fortalecer la participación de las mujeres en escenarios de poder y de toma de decisiones	# de informes de asistencias técnica a las ciudadanas para fortalecer los liderazgos de las mujeres en los territorios	10	75%
	Realizar mesas de trabajo de seguridad y prevención de violencias contra las mujeres en las localidades de Bogotá	# de Informes de Secretaría Técnica de los Consejos Locales de Seguridad para las Mujeres realizados	80	75%
	Promover tertulias y/o conversatorios con las mujeres sobre el uso seguro de los medios digitales para empoderar a las mujeres y fomentar su participación activa en diferentes espacios sociales y políticos.	# de tertulias y/o conversatorios con las mujeres implementados	9	80%

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

	Fortalecer las capacidades ciudadanas de participación y control social de las mujeres para el ejercicio del derecho a la participación en el Distrito	# Informes semestrales realizados	2	75%
	Realizar acciones de fortalecimiento para el funcionamiento del Consejo Consultivo de Mujeres (CCM) de Bogotá, en ejercicio de la secretaría técnica por la Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad	# Informes presentados	4	75%
	Realizar acompañamiento técnico Submesa para la garantía y seguimiento de los derechos de las mujeres, diversidades, disidencias sexuales y de género del Decreto 053 de 2023	# Informes de asistencia técnica realizados	4	75%
	Realizar talleres de sensibilización sobre 7 derechos priorizados en la PPMYEG a cargo de la Dirección de Derechos y Diseño de Política.	# de talleres de sensibilización sobre derechos priorizados en la PPMYEG realizados	7	71%
	Realizar conmemoraciones relacionadas con los derechos priorizados en la PPMYEG a cargo de la Dirección de Derechos y Diseño de Política.	# de conmemoraciones realizadas sobre derechos priorizados en la PPMYEG.	6	67%
	Desarrollar acciones para la transformación de imaginarios, roles y estereotipos de género	# de espacios de diálogo	2	0%
	Abrir espacios de socialización y divulgación de logros y avances de las Políticas Públicas de Mujeres y Equidad de Género, y Actividades Sexuales Pagadas.	# de jornadas de socialización y balance	2	0%
	Llevar a cabo jornadas de intercambio de buenas prácticas de transversalización del enfoque de derechos humanos y género de las mujeres en el sector público, así como en el sector privado en el marco de Sello En Igualdad.	# de espacios de diálogos de intercambio y aprendizaje de buenas prácticas en la gestión pública y empresarial.	3	0%
	Jornadas de difusión del programa estratégico Sistema de Cuidado con ciudadanía en general y actores territoriales.	Cantidad de actividades de difusión y socialización del Sistema Distrital del Cuidado y los servicios de las Manzanas realizadas / Cantidad de actividades de difusión y socialización del Sistema Distrital del Cuidado y los servicios de las Manzanas programadas	100%	75%
	Consultar a las ciudadanas participantes de 5 espacios de reconocimiento a las mujeres en sus diferencias y diversidad, su	# de espacios de reconocimiento a las mujeres en sus diferencias y	5	60%

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

	percepción, mediante la aplicación de encuestas, con el fin de generar acciones de mejora de dichos espacios	diversidad donde se aplican encuestas a las ciudadanas participantes		
--	--	--	--	--

(Dirección de Territorialización, 2025)

Como se puede evidenciar la mayoría de las acciones participativas ya cuentan con un porcentaje alto de ejecución dando cumplimiento al Plan Institucional de Participación ciudadana.

Aquellas acciones que a la fecha están con un 0% de avance es porque su ejecución está programada para el IV Trimestre.

6.15 Temas de interés en petición

Como se aprecia en los diferentes informes de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia- PQRS, que pueden ser consultados en: <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>, para el periodo analizado los principales temas de interés para la ciudadanía son:

Tabla 7 Temas de interés en pqr's

Subtema	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	32	79	86	109	106	78	128	111	117	846
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	42	79	65	61	54	36	45	38	60	480
SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO	10	24	26	31	19	15	20	14	22	181
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	14	15	30	32	44	33	29	32	27	256
LINEA PURPURA	11	20	21	17	13	20	24	21	19	166
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION	5	16	4	5	1	6	13	6	9	65
ENFOQUE DIFERENCIAL	3	8	12				6	6	4	39
ADMINISTRACION DE TALENTO HUMANO	1	2	6				10	3	2	24
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	2		1	1	2	1		2	10
CURSOS DE FORMACION INTEGRAL	1	2								3
CONTRATACION	1	1		4	2	6	2	4	5	25
DATOS ESTADISTICOS POBLACIONAL DIVERSIDAD TERRITORIALIDAD Y DERECHOS		1			1	1				3
ASUNTOS JURIDICOS Y LEGALES			1	2	1	1	1	1	1	8
VEEDURIAS CIUDADANAS			1		2	1				4
ATENCION INTEGRAL - ACTIVIDADES SEXUALES PAGADAS					1					1
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES				2	1			2	2	7
INFORMACION ESTADISTICA DE LA ENTIDAD									2	2
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA									1	1
Total general	121	249	252	264	246	199	279	238	273	2121

(Fuente: Reporte, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, 2025)

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

Si bien la ciudadanía realiza solicitudes variadas relacionadas con información institucional, contratación y talento humano, el pico más alto de PQRS se concentra en temas misionales en especial los asociados a atención psicológica, jurídica, litigio y justicia integral, lo que evidencia una mayor demanda por servicios que buscan acompañamiento y protección frente a situaciones de violencias y vulneraciones de derechos.

Este comportamiento indica un uso activo de la Secretaría como puerta de acceso a la orientación y la atención especializada y subraya la importancia de fortalecer la capacidad de respuesta de las rutas psicosociales y jurídicas.

En términos generales, la gestión de PQRS continúa siendo un aspecto clave para garantizar transparencia, atención oportuna y articulación con los servicios misionales, permitiendo identificar tendencias y necesidades emergentes de la ciudadanía.

6.16 Temas de interés en rendición de cuentas

Al inicio del año se realizó un sondeo dirigido a la ciudadanía, en el cual la ciudadanía, manifestó los temas de interés que consideraban prioritarios para ser abordados en los espacios de rendición de cuentas. Esta información permitió identificar las expectativas de la comunidad y orientar los contenidos programados durante los ejercicios de rendición de cuentas de la vigencia.

A continuación, se presentan los temas de interés de la ciudadanía:

Tabla 8 - Temas de interés rendición de cuentas

ID	TEMAS DE INTERÉS
1	Me gustaría saber cómo avanzan los logros de derechos para las mujeres.
2	Planeación, urbanismo, manzanas del cuidado, sostenibilidad
3	Violencia institucional entre funcionarias y con la ciudadanía
4	Control de impacto de las líneas de inversión de las mujeres en Bogotá
5	Manzanas del cuidado
6	¿Qué servicios ofrece la entidad a las mujeres cuidadoras? ¿Cuál es la apuesta? Y cómo acceder a estos servicios
7	Mujeres en el espacio público, vida urbana de las mujeres, participación de las mujeres en la conformación de la ciudad

(Oficina Asesora de Planeación, 2025)

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

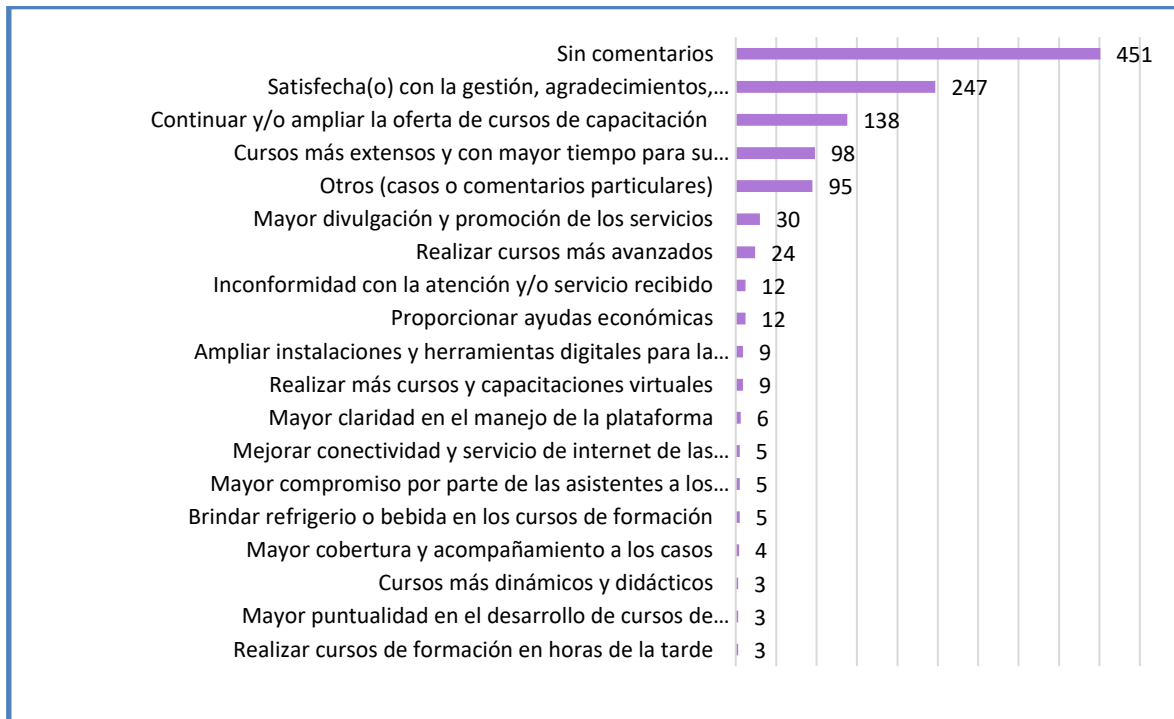
3169001 www.sdmujer.gov.co

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

6.17 Intereses y necesidades al acceder a servicios y estrategias

De acuerdo con los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta del primer semestre del año 2025, en la cual se recibieron 1.164 respuestas, cuyo informe con las características de la población puede ser consultado en el siguiente enlace: <https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion/informe-trimestral-de-medicion-de-satisfaccion>, la ciudadanía expuso las siguientes necesidades e intereses:

Gráfico 10 Intereses y necesidades ciudadanía



(Fuente: Encuesta de Satisfacción, 1er semestre 2025)

Como se puede apreciar en la gráfica, del total de encuestas presentadas, el 61.1% de las personas realizó algún tipo de comentario, destacándose un 21.3% de opiniones positivas frente a la gestión de la entidad, como agradecimientos y felicitaciones con la atención recibida. Se destaca, de igual manera, el interés porque se continúe ampliando la oferta de cursos de capacitación.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

7 Conclusiones

7.2 En canales de atención y criterios diferenciales

- ✓ Perfil de la población atendida: La mayoría de las atenciones corresponden a personas entre 18 y 59 años, con niveles educativos entre secundaria y universidad, y con alta concentración en localidades del sur y occidente. Esta información permite orientar mejor la oferta institucional.
- ✓ Modalidades de atención: Predominan la atención presencial (36,9 %) y telefónica (29,1 %), complementadas por canales virtuales como chat, WhatsApp y correo, lo que amplía el acceso y facilita la respuesta a la ciudadanía.
- ✓ Estrategias y dependencias: CIOM, Línea Púrpura y Casas de Justicia concentran la mayor parte de atenciones, mientras que estrategias como Casas Refugio, Sistema Articulado de Alertas Tempranas – SAAT y Trata de Personas y Ataques con Agentes Químicos y Otras Sustancias, atienden casos de mayor complejidad. La Subsecretaría de Fortalecimiento y las Direcciones de Eliminación de Violencias y Territorialización agrupan el mayor volumen operativo.
- ✓ Articulación institucional: desde servicio a la ciudadanía, se actúa como puerta de entrada y orientador principal, garantizando que las personas accedan de manera eficiente a los servicios más adecuados.
- ✓ Hallazgo clave: La caracterización y debido registro de las atenciones permiten ajustar los servicios a las necesidades reales de la población, priorizando la atención a mujeres y personas en situación de vulnerabilidad y garantizando un abordaje integral. Aunque algunas variables presentan porcentajes altos “sin información”, el volumen de datos completos es robusto y representativo para identificar patrones consistentes y orientar decisiones institucionales confiables.

7.2 Necesidades y temas de interés

- ✓ Los principales temas identificados en las peticiones ciudadanas corresponden a: Atención psicológica, jurídica, litigio y justicia integral.

Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

- ✓ La ciudadanía solicita ampliar la oferta de cursos y capacitaciones.
- ✓ La mayor parte de solicitudes de acceso a la información pública corresponden a contratación.

Atentamente,



CLAUDIA MARCELA GARCÍA SANTOS

Subsecretaria de Gestión Corporativa

Secretaria Técnica Mesa de Relacionamento con la Ciudadanía

Elaboró: Karen Estefani Moreno Urrego- Profesional Universitario - Subsecretaría de Gestión Corporativa



Revisó: Enlaces MIPG

Luz Amparo Macías Quintana- Contratista- Subsecretaría de Gestión Corporativa.



Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76 Torre 1

(Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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