



Informe de PQRS
Octubre 2025

Resumen del informe de seguimiento de PQRS y estadísticas remitidas de la Secretaría General- Alcaldía
Mayor de Bogotá

Subsecretaría de Gestión Corporativa Servicio a
la ciudadanía

Presentado a: la Veeduría Distrital - La Red de Quejas y Reclamos

Bogotá D.C., noviembre 2025

1. Total, de peticiones recibidas

En el mes de octubre de 2025 se recibieron 294 peticiones a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer y fueron registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

2. Canales de interacción

De las 294 peticiones recibidas en el mes de octubre de 2025, 238 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 81% 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 8,5%, escrito con un 4,4%, buzón con un 3,4%, presencial con un 1,7% y finalmente canal telefónico con un 1,0% frente al total.

3. Tipología o modalidades

De las 294 peticiones recibidas a través de la plataforma Bogotá Te Escucha en el mes de octubre de 2025, 259 corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 89,1% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, siendo esta la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, Derecho de Petición de Interés General a los que corresponden 9 con un 3,1%; seguida por solicitud de acceso a la información con un 2,4%, queja con un 1,7%, consulta 1,4%, reclamo 1,4%, sugerencia 0,7%, solicitud de copia 0,7% y finalmente felicitaciones 0,7% frente al total.

4. Peticiones cerradas del periodo

Durante el mes de octubre de 2025, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley a 299 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 181 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 118 fueron requerimientos pendientes del periodo anterior.

5. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

En las 299 peticiones cerradas, los subtemas más representativos fueron: de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 115 peticiones correspondientes al 38%, Implementación de Políticas con 61 (20%) y finalmente, ocupando el tercer lugar, el subtema de Atención en Violencias y Casas Refugio con un 12% frente al total.

6. Peticiones trasladadas por no competencia

Durante este mes, se realizaron 56 traslados por no competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer. En este periodo disminuyó el número de traslados por no competencia, en comparación con el mes anterior (septiembre) en el cual se realizaron 63 traslados.

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

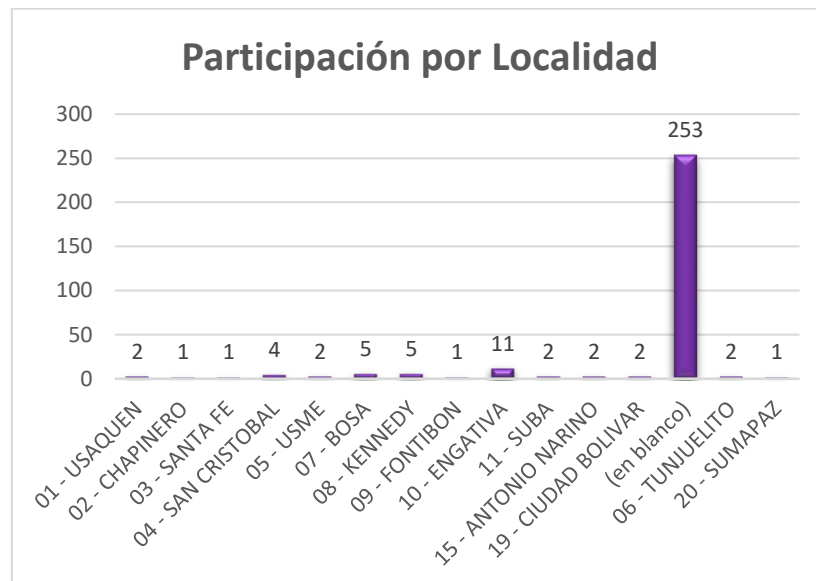
GA-FO-02

7. 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 octubre de 2025, fue de 9,1 días, encontrándose dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015. Por lo anterior, se observa que el tiempo promedio de respuesta se encuentra por debajo del indicado en los términos definidos por la ley.

8. Participación por localidad

En el mes de octubre de 2025, se evidencia que la mayoría de personas que presentaron PQRS y reportaron información, se ubican en la localidad de Engativá (11), seguida por Bosa junto con Kennedy (5) y San Cristóbal (4).



9. Participación por estrato

De las peticiones recibidas, 49 peticionarias(os) brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo el estrato dos (2) el de mayor participación con 25 peticiones.

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

GA-FO-02



10. Participación por tipo y calidad de requirente

Por último, se identifica que, del total de peticiones recibidas en el mes de octubre, en 282 peticiones las(os) solicitantes se identificaron como personas naturales, en tres (3) como jurídicas y en nueve (9) peticiones el tipo de requirente está en blanco. Así mismo el 96,9% corresponden a ciudadanas(os) identificadas(os), y el 3,1% corresponde a registros anónimos.



Peticionario	Número	Porcentaje
Anónimo	9	3,1%
Identificado	285	96,9%
Total General	294	100%

Atentamente,


CLAUDIA MARCELA GARCÍA SANTOS
 Subsecretaria de Gestión Corporativa
 Secretaría Distrital de la Mujer

Elaboró: Grace Stephany Franco Rueda - Contratista- Subsecretaría de Gestión Corporativa.

Revisó y Aprobó: 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

GA-FO-02