



# Informe de Gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía Cuarto trimestre 2025

---

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Servicio a la Ciudadanía

Bogotá D.C., enero de 2026

**Informe de Gestión de PQRS y de Atención  
a la Ciudadanía****Cuarto trimestre 2025**

Enero de 2026 - 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:** Claudia Marcela García Santos

**Elaboración y acopio de información:** Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía - Servicio a la Ciudadanía

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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

ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 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.....	7
5. Traslados por Competencia .....	8
6. Peticiones cerradas del período .....	9
7. Peticiones por subtemas .....	10
8. Tiempo promedio de respuesta.....	10
9. Requerimientos por dependencia.....	11
10. Respuestas de fondo .....	12
11. Denuncias por Actos de Corrupción.....	15
12. Solicitudes de Acceso a Información Pública .....	15
13. Servicios con mayores Quejas y Reclamos .....	16
14. Principales sugerencias remitidas por la ciudadanía .....	17
AVANCES IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA.....	18
AVANCES POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA .....	20
1. Actualización de la información de Servicio a la Ciudadanía.....	20
2. Sensibilización en temas de Servicio a la Ciudadanía.....	20
3. Participación en las actividades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos .....	<b>¡Error!</b>
<b>Marcador no definido.</b>	
4. Elaboración de informes de Atención a la ciudadanía .....	21

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del literal m) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013<sup>1</sup>, 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<sup>2</sup>, 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<sup>3</sup> 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<sup>4</sup>, 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 cuarto 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 cuarto 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.

<sup>1</sup> Decreto 428 de 2013: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=54746>

<sup>2</sup> Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=321>

<sup>3</sup> Decreto 2232 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1533#1>

<sup>4</sup> 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 cuarto trimestre del año 2025.

Mes	Peticiones	Porcentaje
octubre	294	38,2%
noviembre	282	36,6%
diciembre	194	25,2%
<b>Total</b>	<b>770</b>	<b>100%</b>

En el cuarto trimestre del año 2025 se recibieron 770 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 en 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 cuarto trimestre del año 2025:

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Total orientaciones verbales por canal de atención				
Mes	Chat	Telefónico	Presencial	Total mes
Octubre	115	107	21	243
Noviembre	101	65	16	182
Diciembre	94	66	25	185
<b>Total Trimestre</b>	<b>610</b>			

Para el trimestre de análisis, se presentaron 610 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
Octubre	99	89	16	204
Noviembre	89	56	13	158
Diciembre	77	55	23	155
<b>Total Trimestre</b>	<b>517</b>			

De acuerdo con la información presentada, se brindaron 517 orientaciones en temas misionales, que representa el 84,8% del total de las orientaciones, relacionadas especialmente con los servicios de orientación socio jurídica y psicosocial, Sistema Distrital de Cuidado y la Estrategia para la autonomía económica.

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 706 interacciones:

Orientaciones verbales por canal Chatbot	
Mes	No. Orientaciones
Octubre	263
Noviembre	235
Diciembre	208
<b>Total Trimestre</b>	<b>706</b>

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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

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



Los aspectos más consultados a través de esta herramienta fueron:

- ¿Cómo acceder a citas para orientación jurídica o psicosocial?
- ¿Dónde encuentro los cursos y capacitaciones que ofrece la Secretaría?
- ¿Cómo aplicar a ofertas de empleo?

### 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	octubre	noviembre	diciembre	Total	Porcentaje
E-MAIL	238	242	158	638	82,9%
WEB	25	23	22	70	9,1%
ESCRITO	13	5	6	24	3,1%
BUZON	10	7	6	23	3,0%
PRESENCIAL	5	4	2	11	1,4%
TELEFONO	3	1		4	0,5%
<b>Total general</b>	<b>294</b>	<b>282</b>	<b>194</b>	<b>770</b>	<b>100%</b>

Del total de 770 peticiones recibidas en el cuarto trimestre del año 2025, el 82,9% (638 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 9,1% (70 peticiones), seguido por escrito con 3,1% (24 peticiones), buzón con 3,0% (23 peticiones), presencial con 1,4% (11 peticiones), y finalmente teléfono con un 0,5% (4 peticiones).

### 4. Tipo de peticiones

Tipología	octubre	noviembre	diciembre	Total	Porcentaje
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	259	245	165	669	86,9%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	9	13	12	34	4,4%
QUEJA	5	5	7	17	2,2%
RECLAMO	4	4	4	12	1,6%

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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

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



SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	7	4		11	1,4%
FELICITACION	2	5	4	11	1,4%
CONSULTA	4	4	1	9	1,2%
SUGERENCIA	2	2		4	0,5%
SOLICITUD DE COPIA	2		1	3	0,4%
<b>Total general</b>	<b>294</b>	<b>282</b>	<b>194</b>	<b>770</b>	<b>100%</b>

Del total de 770 peticiones recibidas en el cuarto trimestre del año 2025, 669 peticiones corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 86,9% 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 Derecho de Petición de Interés General, la cual representa un 4,4% del total de peticiones registradas en el Sistema.

## 5. Traslados por Competencia

Entidad	octubre	noviembre	diciembre	Total	Porcentaje
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	16	18	13	47	30,7%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	7	10	7	24	15,7%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	6	5	5	16	10,5%
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	3	7	1	11	7,2%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	3	2	2	7	4,6%
SECRETARIA GENERAL	2	2	1	5	3,3%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	3	2		5	3,3%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	1	3	1	5	3,3%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	3		2	5	3,3%
PERSONERIA DE BOGOTA D.C.	2	1	1	4	2,6%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	2	1	1	4	2,6%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	2		1	3	2,0%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.			2	2	1,3%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES			2	2	1,3%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	1	1		2	1,3%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD	1		1	2	1,3%

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE			1	1	0,7%
EMPRESA METRO DE BOGOTA S.A.			1	1	0,7%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU		1		1	0,7%
JARDIN BOTANICO DE BOGOTA JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	1			1	0,7%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAEDC	1			1	0,7%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCION DE LA NINEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	1			1	0,7%
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA			1	1	0,7%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC	1			1	0,7%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP		1		1	0,7%
<b>Total general</b>	<b>56</b>	<b>54</b>	<b>43</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>

Durante el cuarto trimestre del año 2025, se realizaron 153 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
octubre	299	40,6%
noviembre	208	28,3%
diciembre	229	31,1%
<b>Total</b>	<b>736</b>	<b>100%</b>

Durante el cuarto 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 736 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.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 7. Peticiones por subtemas

Subtema	octubre	noviembre	diciembre	Total	Porcentaje
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	115	89	100	304	41,3%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS	61	36	45	142	19,3%
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	37	26	29	92	12,5%
SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO	30	17	11	58	7,9%
LINEA PURPURA	15	13	13	41	5,6%
ADMINISTRACION DE TALENTO HUMANO	15	4	10	29	3,9%
ENFOQUE DIFERENCIAL	8	9	7	24	3,3%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION	8	6	6	20	2,7%
CONTRATACION	4	2	6	12	1,6%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	3	2	1	6	0,8%
DATOS ESTADISTICOS POBLACIONAL DIVERSIDAD TERRITORIALIDAD Y DERECHOS	2	1		3	0,4%
CURSOS DE FORMACION INTEGRAL			1	1	0,1%
VEEDURIAS CIUDADANAS		1		1	0,1%
ASUNTOS JURIDICOS Y LEGALES	1			1	0,1%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA		1		1	0,1%
INFORMACION ESTADISTICA DE LA ENTIDAD		1		1	0,1%
<b>Total general</b>	<b>299</b>	<b>208</b>	<b>229</b>	<b>736</b>	<b>100,0%</b>

Del total de peticiones solucionadas en el cuarto 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 304 peticiones, las cuales corresponden al 41,3% 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 cuarto trimestre del año 2025, fue de 9,4 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.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Tipología	Términos Ley 1755 de 2015	octubre	noviembre	diciembre	Promedio días
CONSULTA	30	6,5		20,0	13,3
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15	9,5	8,2	8,4	8,7
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15	9,3	9,5	9,7	9,5
QUEJA	15	8,1	11,5	10,2	9,4
RECLAMO	15	10,6	9,3	10,0	10,2
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	10	5,1	5,8	6,8	5,6
FELICITACION	15	11,7	8,0	11,0	9,8
SUGERENCIA	15	12,0	11,0	10,5	11,0
SOLICITUD DE COPIA	10	7,0			7,0
<b>Promedio total en días</b>		<b>9,1</b>	<b>9,3</b>	<b>9,7</b>	<b>9,4</b>

Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía - 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

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el cuarto trimestre del año 2025 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 268 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 144 requerimientos, los cuales representan el 19,6% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema. Finalmente, la tercera dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, con un total de 60 requerimientos, los cuales representan el 8,2% del total de las peticiones solucionadas.

Dependencia	octubre	noviembre	diciembre	Total	Porcentaje
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	112	77	79	268	36,4%
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	52	41	51	144	19,6%

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	22	22	16	60	8,2%
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	30	15	14	59	8,0%
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	17	7	22	46	6,3%
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	14	11	7	32	4,3%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	16	4	10	30	4,1%
ATENCION A LA CIUDADANIA	7	10	9	26	3,5%
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	6	10	8	24	3,3%
DIRECCION DE CONTRATACION	6	1	5	12	1,6%
DIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	4	4	11	1,5%
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	4	1	3	8	1,1%
COMUNICACION ESTRATEGICA	4	1	1	6	0,8%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	2		5	0,7%
DESPACHO	1	2		3	0,4%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2			2	0,3%
<b>Total general</b>	<b>299</b>	<b>208</b>	<b>229</b>	<b>736</b>	<b>100,0%</b>

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 entrada	Radicado de salida	RESPUESTA DE FONDO
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	5822952025	2-2025-018608	1-2025-016571	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	5707332025	2-2025-018041	1-2025-016613	Cumple

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	5626502025	2-2025-018026	1-2025-016619	Cumple
OFICINA ASESORA JURIDICA	5372072025	2-2025-017334	1-2025-016294	Cumple
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	5466642025	2-2025-017790	1-2025-016616	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	5404232025	2-2025-017453	1-2025-016051	Cumple
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	5295262025	2-2025-016816	1-2025-015825	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	5229882025	2-2025-016974	1-2025-015832	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	5232852025	2-2025-016991	1-2025-016180	Cumple
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	5336412025	2-2025-017336	1-2025-016339	Cumple
DIRECCION DE CONTRATACION	5293402025	2-2025-016749	1-2025-015702	Cumple
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	5443412025	2-2025-017553	1-2025-016429	Cumple
COMUNICACION ESTRATEGICA	5412252025	2-2025-017478	1-2025-016150	Cumple
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	5405952025	2-2025-017458	1-2025-016486	Cumple
DESPACHO	5594092025	2-2025-017948	1-2025-016741	Cumple
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	5983132025	2-2025-020287	1-2025-017695	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	5972082025	2-2025-019518	1-2025-018005	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	6042612025	2-2025-019185	1-2025-017505	Cumple
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	6043902025	2-2025-019196	1-2025-017609	Cumple

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

DIRECCION DE CONTRATACION	6118502025	2-2025-019431	1-2025-017304	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	6196972025	2-2025-019684	1-2025-018082	Cumple
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	6198352025	2-2025-019683	1-2025-018216	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	6520802025	2-2025-020622	1-2025-018388	Cumple
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	6605232025	2-2025-020626	1-2025-018757	Cumple
OFICINA ASESORA JURIDICA	6044822025	2-2025-019202	1-2025-017659	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	6196682025	2-2025-019668	1-2025-018164	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	6222092025	2-2025-019753	1-2025-018328	Cumple
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	6261692025	2-2025-019891	1-2025-018377	Cumple
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	6334102025	2-2025-020703	1-2025-018235	Cumple
DIRECCION DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	6160392025	2-2025-021011	1-2025-019152	Cumple
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	6122512025	2-2025-020452	1-2025-018361	Cumple
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	6381302025	2-2025-020275	1-2025-018396	Cumple
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	6761632025	2-2025-021479	1-2025-018972	Cumple
DIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	6976912025	2-2025-022070	1-2025-019908	Cumple
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	7122112025	2-2025-022330	1-2025-019655	Cumple
DIRECCION DEL SISTEMA DE CUIDADO	6977342025	2-2025-021993	1-2025-019375	Cumple
DIRECCION DE ENFOQUE DIFERENCIAL	6813242025	2-2025-022124	1-2025-019383	Cumple

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

DIRECCION DE TALENTO HUMANO	6697312025	2-2025-021149	1-2025-019062	Cumple
COMUNICACION ESTRATEGICA	6640292025	2-2025-020946	1-2025-019116	Cumple

## 11. Denuncias por Actos de Corrupción

Durante el trimestre 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<sup>5</sup>, 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 cuarto 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
octubre	4	11	0	5,1	0
noviembre	4	6	0	5,8	0
diciembre	5	3	0	6,8	1

Se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a 20 peticiones de Solicitud de Acceso a la Información por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y se cerró 1 con respuesta definitiva por tratarse de un duplicado. 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.

<sup>5</sup> Decreto 103 de 2015: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60556>

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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

### 13. Servicios con mayores Quejas y Reclamos

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995<sup>6</sup>, 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 2,2% del total de las peticiones y los reclamos tan solo el 1,6%.

A continuación, se relacionan los subtemas que presentaron un mayor número de Quejas y Reclamos durante el cuarto trimestre del año 2025.

#### 13.1. Quejas cuarto trimestre

Subtema	octubre	noviembre	diciembre	Total	Porcentaje
(en blanco)	3	2	2	7	41,2%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS		1	2	3	17,6%
SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO	1	1		2	11,8%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION	1		1	2	11,8%
ENFOQUE DIFERENCIAL		1		1	5,9%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES			1	1	5,9%
CONTRATACION			1	1	5,9%
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>

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 3 peticiones, seguido por *Sistema Distrital del Cuidado* con 2 peticiones, seguido por *Información general de la entidad y puntos de atención* con 2 peticiones, *enfoque diferencial* con una petición y finalmente *traslado a entidades distritales* y *contratación* cada una con una petición. En los casos en los cuales no se identificó el subtema, se pudo analizar que se presentaron principalmente quejas relacionadas con trato inadecuado por parte de funcionarios/as y/o insatisfacción con los servicios prestados en casas de igualdad, casas refugio y casas de justicia. Estas quejas son gestionadas directamente por la Oficina de Control Disciplinario Interno.

<sup>6</sup> Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=321>

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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

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





### 13.2. Reclamos cuarto trimestre

Subtema	octubre	noviembre	diciembre	Total	Porcentaje
(en blanco)	3	3	3	9	75,0%
IMPLEMENTACION DE POLITICAS		1		1	8,3%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION	1		1	2	16,7%
<b>Total, general</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>

Una vez revisada las solicitudes tipificadas como reclamos se logra identificar qué los que se encuentran con subtema asociado no son competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer, por lo tanto, fueron gestionados con cierre por no competencia y traslado por competencia.

Los reclamos en los cuales no se identificó subtema, permiten identificar oportunidades de mejora en la atención en Casas Refugio de igual manera las manifestaciones ciudadanas permiten evidenciar la necesidad de reforzar los mecanismos de seguimiento a sus solicitudes.

### 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 cuarto trimestre del año 2025, se recibieron dos (2) sugerencias una relacionada con la solicitud de mejorar la expresión y la comunicación en Casas Refugio y la segunda era una petición con falta de claridad e información, se solicitó ampliación, pero se finalizó por vencimiento de términos al no recibir respuesta. 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

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

<https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/tramites-y-servicios/sugerencias>

## **AVANCES IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA**

En la Secretaría Distrital de la Mujer se está implementando el Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía, que busca articular las políticas de relacionamiento Estado-Ciudadanía (servicio a la ciudadanía, participación ciudadana, transparencia y racionalización de trámites).

Para tal propósito, mediante resolución No 0445 del 2 de diciembre del 2024, se creó la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía, como un espacio de articulación con las áreas involucradas en las políticas de relación Estado – Ciudadanía anteriormente mencionadas.

En el trimestre objeto de análisis, se finalizaron las actividades de los planes de trabajo de la mesa técnica y de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía, orientadas a la articulación institucional, el fortalecimiento del acceso a la información pública y la mejora continua de los canales de atención.

De esta manera, se cumplió con el **100%** de lo programado, así:

### **Mesa Técnica:**

- Convocar a la Mesa Técnica para su instalación. (100%)
- Instalación de la Mesa Técnica. (100%)
- Convocar a las sesiones ordinarias de la Mesa Técnica (100%)
- Adelantar las Sesiones Ordinarias de la Mesa Técnica (100%)
- Elaborar la estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía y el plan de trabajo para su implementación. (100%)
- Realizar seguimiento al plan de trabajo de la estrategia de Relacionamiento con la ciudadanía. (100%)
- Revisar el avance de la actualización de los procesos, procedimientos y demás documentos del Sistema de Gestión Integrado de acuerdo con el modelo de relacionamiento. (100%)
- Revisar las necesidades de recursos para el 2026, para ser incorporadas en el Plan Anual de Adquisiciones. (100%)
- Elaborar los informes requeridos por el Comité Institucional, si da lugar a ello. (100%)

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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



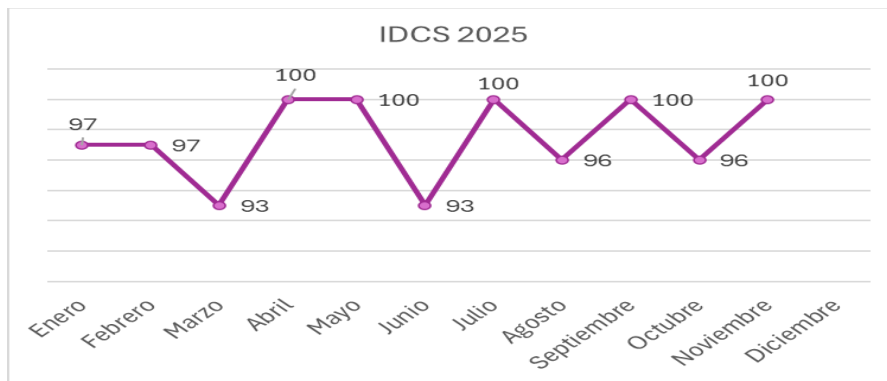
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

- Estructurar informe de gestión de la Mesa Técnica del año 2025. (100%)

Así mismo, la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía, se reunió de manera ordinaria el 28 de noviembre, con el propósito de realizar seguimiento de los avances y planes de trabajo de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía. Y de manera extraordinaria el día 31 de octubre, para revisar el presupuesto de las Políticas para la vigencia 2026.

En cuanto al desarrollo de la **estrategia**, se destaca:

- Resultado del Índice de Transparencia con cumplimiento 100% e Índice de Gobierno Abierto con el 83,23%, ubicando a la entidad en el segundo puesto a nivel distrital.
- Satisfacción general en la prestación de servicios y estrategias superior al 95%, según las encuestas de satisfacción aplicadas en el 2025.
- Se culmina el año 2025 con un acumulado del 97% en el índice de Calidad que evalúa la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a una muestra de respuestas a PQRS y con el 100% de peticiones gestionadas y cerradas dentro de los términos de ley.



- Se adelantó el ejercicio de caracterización de usuarias(os), documento que fue publicado en página web y socializado con las áreas, como insumo importante para la construcción y desarrollo de sus respectivos planes en 2026.
- En la medición del INCIDE efectuado por la Veeduría Distrital para el cumplimiento de las políticas del relacionamiento con la ciudadanía en los diferentes escenarios (en 2024), se obtuvo un cumplimiento del 78% promedio general, resultados que serán utilizados para elaborar el diagnóstico al inicio del 2026 con el propósito de mejorar el porcentaje de cumplimiento.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## AVANCES POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

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 cuarto trimestre del año 2025.

### 1. Actualización de la información de Servicio a la Ciudadanía

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 cuarto 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 cuarto trimestre se realizaron 3 capacitaciones:

Nº	Fecha	Descripción
1	05-11-2025	Segundo taller de gestión de PQRS.
2	19-11-2025	Capacitación en prevención temprana y superación de la estigmatización.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 Nº 69-76

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

3	11-12-2025	Capacitación en servicio a la ciudadanía y protocolos de atención.
---	------------	--

### 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<sup>7</sup>, 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	20-11-2025	Capacitación en manejo del módulo de reportes de peticiones del sistema Bogotá te escucha, DDCS - Secretaría General.	Reunión virtual

### 4. Elaboración de informes de Servicio 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<sup>8</sup> y el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014<sup>9</sup>, 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 cuarto 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 tercer 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 septiembre, octubre y noviembre de 2025.

Los informes se pueden consultar en el siguiente enlace:

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

<sup>8</sup> Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=321>

<sup>9</sup> Ley 1712 de 2014: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882>

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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

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



<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

Secretaría Distrital de la Mujer

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

Diego Andrés Pedraza Peña - Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa. 

Revisó: Luz Amparo Macías Quintana – Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa. 

Aprobó: Claudia Marcela García Santos – Subsecretaría de Gestión Corporativa

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

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

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