



Informe de Gestión de PQRS y de Relacionamiento con la Ciudadanía Segundo trimestre 2026

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Relacionamiento con la Ciudadanía- Servicio a la
Ciudadanía

Bogotá D.C., julio de 2026

Para efectos del presente documento, se relaciona el siguiente marco normativo aplicable en materia de transparencia, acceso a la información pública, control social y servicio a la ciudadanía:

- **Artículos 54 de la Ley 190 de 1995 y 9 del Decreto 2232 de 1995**, que establecen la obligación de presentar informes periódicos sobre la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- **Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014, el Decreto 1083 de 2015 (MIPG) y Decreto 1081 de 2015**, que orientan la gestión del servicio y la atención a la ciudadanía en las entidades públicas.
- **Decreto Distrital 643 de 2025** – numeral 13, artículo 20 que establece: *“Son funciones de la Subsecretaría de Gestión Corporativa: m) Vigilar que el servicio de atención de quejas y reclamos que los ciudadanos formulen se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la Secretaria (o) el respectivo informe”*.
- Decreto 542 de 2023, que adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Dependencia: Subsecretaría de Gestión Corporativa

Subsecretaria: Claudia Marcela García Santos

Elaboración y acopio de información: Proceso de Relacionamento 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

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



Tabla de Contenido

1.Introducción.....	4
2.Seguimiento a la gestión de pqr's	5
3.Total peticiones recibidas	5
4.Orientaciones verbales.....	5
5.Canales de atención	7
6.Tipo de peticiones.....	7
7.Traslados por competencia	10
8.Peticiones cerradas del período	8
9.Peticiones por subtemas	8
10.Tiempo promedio de respuesta.....	10
11.Requerimientos por dependencia	12
11.Respuestas de fondo	¡Error! Marcador no definido.
12.Denuncias por actos de corrupción.....	13
13.Solicitudes de acceso a información pública	13
14.Servicios con mayores quejas y reclamos	14
15.Principales sugerencias remitidas por la ciudadanía	16
16.Avances implementación del modelo de relacionamiento con la ciudadanía	16
17.Avances política de servicio a la ciudadanía	18
18. Actualización de la información de servicio a la ciudadanía	18
19.Sensibilización en temas de servicio a la ciudadanía	18
20.Participación en las actividades de la red distrital de quejas y reclamos	¡Error! Marcador no definido.
21.Elaboración de informes de atención a la ciudadanía.....	19

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INTRODUCCIÓN

Se presenta a continuación el informe de gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, y felicitaciones ciudadanas en la Secretaría Distrital de la Mujer, correspondiente al segundo trimestre del año 2026, el cual sirve como herramienta de gerencia y de control, con el fin de evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas.

En este sentido, se relacionan las peticiones ciudadanas presentadas y tramitadas en la Secretaría Distrital de la Mujer y su comportamiento estadístico durante el segundo trimestre de la vigencia 2026, identificando tendencias, niveles de oportunidad en la respuesta, canales de atención más utilizados y tipologías de mayor recurrencia.

De igual manera, se registra el desarrollo de las actividades más relevantes en el avance de la implementación del modelo de relacionamiento con la ciudadanía y de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad, para el período en mención, destacando acciones orientadas al fortalecimiento de la atención integral, la mejora en la calidad del servicio y la garantía del acceso efectivo a la información.

Así mismo, el informe incorpora un análisis orientado a la toma de decisiones, mediante la identificación de oportunidades de mejora, alertas tempranas y recomendaciones dirigidas al fortalecimiento de la gestión institucional, en concordancia con los principios de transparencia, eficiencia, participación ciudadana y enfoque de derechos.

Finalmente, este documento constituye un insumo estratégico para la alta dirección y las dependencias de la entidad, al facilitar el seguimiento al cumplimiento de los lineamientos normativos en materia de atención a la ciudadanía y contribuir al mejoramiento continuo de los procesos y servicios ofrecidos.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS

1. Total peticiones recibidas

A continuación, se relaciona el registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que recibió la Entidad durante el segundo trimestre del año 2026.

Mes	Peticiones	Porcentaje
abril	330	34,0%
mayo	340	35,1%
junio	300	30,9%
Total	970	100%

En el segundo trimestre del año 2026 se recibieron 970 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 segundo nivel de servicio (segundo 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 segundo trimestre del año 2026:

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Total orientaciones verbales por canal de atención				
Mes	Chat	Telefónico	Presencial	Total mes
abril	201	95	18	314
mayo	180	115	26	321
junio	156	66	21	243
Total Trimestre	878			

Para el trimestre de análisis, se presentaron 878 orientaciones en segundo 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, con 537 atenciones en el trimestre, representando el 61% del total.

A continuación, se presentan los datos de orientaciones de carácter misional:

Orientaciones verbales por canal de atención de Carácter Misional				
Mes	Chat	Telefónico	Presencial	Total mes
abril	182	70	18	270
mayo	152	100	24	276
junio	131	50	18	199
Total Trimestre	745			

De acuerdo con la información presentada, se brindaron 745 orientaciones en temas misionales, que representa el 84,9% del total de las orientaciones, relacionadas especialmente con los servicios de orientación socio jurídica y psicosocial, Sistema Distrital de Cuidado y estrategias de empleabilidad y emprendimiento.

Los aspectos no clasificados en esta categoría misional correspondieron a solicitudes de información de carácter general, información estadística, temas de no competencia de la entidad, entre otros.

Es importante informar que, a través del canal tecnológico Chatbot, el cual se habilita fuera de los horarios de atención, con el objetivo de orientar en segundo nivel a la ciudadanía, se brindaron 1.128 orientaciones en el trimestre, así:

Orientaciones verbales por canal Chatbot	
Mes	No. Orientaciones
abril	409
mayo	389

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



junio	330
Total Trimestre	1128

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	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
E-Mail	278	280	244	802	82,7%
Web	35	40	38	113	11,6%
Escrito	7	9	6	22	2,3%
Buzón	5	6	8	19	2,0%
Presencial	2		4	6	0,6%
Redes Sociales	2	4		6	0,6%
Teléfono	1	1		2	0,2%
Total general	330	340	300	970	100%

Del total de 970 peticiones recibidas en el segundo trimestre del año 2026, el 82,7% (802 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 11,6% (113 peticiones), seguido del escrito con 2,3% (22 peticiones), buzón con 2,0% (19 peticiones), presencial con 0,6% (6 peticiones), redes sociales con 0,6% (6 peticiones) y teléfono con un 0,2% (2 peticiones).

4. Tipología de requerimientos ciudadanos

De las 970 peticiones recibidas en el segundo trimestre del año 2026, 821 corresponden a Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 84,6% del total registrado 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 Derecho de Petición de Interés General, la cual representa un 7,6% del total de peticiones registradas en el Sistema. A continuación, se puede consultar la participación por tipología:

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



Tipología	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	291	277	253	821	84,6%
Derecho de Petición de Interés General	21	24	29	74	7,6%
Queja	10	24	8	42	4,3%
Reclamo	2	5	3	10	1,0%
Solicitud de Acceso a la Información	3	2	2	7	0,7%
Denuncia por Actos de Corrupción	2	2	1	5	0,5%
Sugerencia	1	2	1	4	0,4%
Felicitación		2	2	4	0,4%
Solicitud de Copia		2		2	0,2%
Consulta			1	1	0,1%
Total general	330	340	300	970	100%

5. Peticiones cerradas del período

Durante el segundo trimestre del año 2026, 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 834 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.

Periodo	Peticiones cerradas	Porcentaje
abril	273	32,7%
mayo	281	33,7%
junio	280	33,6%
Total	834	100%

6. Peticiones por subtemas

Del total de peticiones solucionadas en el segundo trimestre del año de 2026, se observa una alta concentración de las solicitudes en temas misionales, destacándose la atención psicológica y/o jurídica (42,2%), seguida de implementación de políticas (17,4%) y atención en violencias y casas refugio (11,2%). En conjunto, estos subtemas representan más del 70% del total de peticiones, lo cual evidencia que la ciudadanía demanda principalmente servicios relacionados con orientación, acompañamiento y protección frente a situaciones de vulnerabilidad.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Subtema	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral	113	120	119	352	42,2%
Implementación de Políticas	51	47	47	145	17,4%
Atención en Violencias y Casas Refugio	29	37	27	93	11,2%
Línea Púrpura	23	10	22	55	6,6%
Administración de Talento Humano	14	19	15	48	5,8%
Enfoque Diferencial	16	8	23	47	5,6%
Sistema Distrital del Cuidado	15	15	12	42	5,0%
Información General de la Entidad y Puntos de Atención	5	11	6	22	2,6%
Contratación	4	7	6	17	2,0%
Datos Estadísticos Poblacional Diversidad Territorialidad y Derechos	2		1	3	0,4%
Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales	1	1	1	3	0,4%
Información Estadística de la Entidad		2		2	0,2%
Cursos de Formación Integral		2		2	0,2%
Traslado a Entidades Distritales		2		2	0,2%
Conflicto de Intereses			1	1	0,1%
Total general	273	281	280	834	100,0%

En un segundo nivel, se ubican servicios como línea púrpura (6,6%), administración de talento humano, enfoque diferencial y sistema distrital del cuidado con participaciones cercanas al 5%, lo que refleja un reconocimiento institucional, aunque con menor presión operativa. Por su parte, los demás subtemas presentan una baja participación individual, lo que sugiere una demanda más focalizada o de carácter administrativo.

El aumento significativo de solicitudes en el mes de mayo, especialmente en los temas de atención psicológica, jurídica y violencias, podría estar asociado a factores coyunturales, campañas institucionales o mayor difusión de rutas de atención, lo cual debe ser objeto de análisis para una adecuada planeación de la capacidad institucional.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

7. Traslados por Competencia

Durante el segundo trimestre del año 2026, se realizaron un total de 271 traslados por no competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer, como se aprecia a continuación:

Entidad	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
Secretaria Distrital de Integración Social	17	26	35	78	28,8%
Secretaria Distrital de Salud	3	13	10	26	9,6%
Secretaria Distrital de Gobierno	6	7	13	26	9,6%
Secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia	8	8	9	25	9,2%
Secretaria Distrital de Desarrollo Económico	4	3	8	15	5,5%
Policía Metropolitana	2	3	6	11	4,1%
Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	3	3	3	9	3,3%
Secretaria Distrital de Movilidad	3	5	1	9	3,3%
Secretaria Distrital del Hábitat	4	1	3	8	3,0%
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON		2	6	8	3,0%
Personería de Bogotá D.C.	3	3	1	7	2,6%
Secretaría General	3	1	2	6	2,2%
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	1		3	4	1,5%
Secretaria Distrital de Planeación	1		3	4	1,5%
Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte	2	1		3	1,1%
Instituto Distrital De La Participación y Acción Comunal - IDPAC		2	1	3	1,1%
Secretaria de Educación del Distrito	1	1	1	3	1,1%
Instituto Distrital de Recreación Y Deporte - IDRD	1	1	1	3	1,1%
Instituto para la Economía Social - IPES			2	2	0,7%
Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB		2		2	0,7%
Empresa Metro de Bogotá S.A.		1		1	0,4%
Instituto Distrital De Las Artes - IDARTES			1	1	0,4%
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	1			1	0,4%
Secretaria Distrital de Ambiente		1		1	0,4%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA		1		1	0,4%
Concejo de Bogotá		1		1	0,4%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	1			1	0,4%

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Terminal de Transportes S.A.		1		1	0,4%
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC			1	1	0,4%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá - UAECOB		1		1	0,4%
Secretaria Distrital de Hacienda	1			1	0,4%
Instituto Distrital De Gestión De Riesgos Y Cambio Climático - IDIGER	1			1	0,4%
Enel Colombia S.A. ESP	1			1	0,4%
Vanti S.A. Esp	1			1	0,4%
Universidad Distrital Francisco José de Caldas		1		1	0,4%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -Uaesp		1		1	0,4%
Subred Integrada De Servicios De Salud Sur Occidente E.S.E.			1	1	0,4%
Veeduría Distrital			1	1	0,4%
Instituto De Desarrollo Urbano - Idu			1	1	0,4%
Total general	68	90	113	271	100%

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.

8. Tiempo promedio de respuesta

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer en el segundo trimestre del año 2026, fue de 9,5 días, por lo tanto, se observa que, todos los tiempos promedio de respuesta a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos definidos por ley.

Tipología	Términos Ley 1755 de 2015	abril	mayo	junio	Promedio días
Derecho de Petición de Interés General	30	8,9	9,0	9,1	9,0
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,6	9,7	9,6	9,6

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Queja	15	8,0	7,3	7,7	7,6
Reclamo	15	10,3	7,0	10,8	9,1
Solicitud de Acceso a la Información	15	7,0	6,4	6,5	6,6
Felicitación	10		9,0	11,0	9,7
Sugerencia	15		11,0	6,0	9,3
Denuncia por Actos de Corrupción	15	7,0		12,0	8,7
Solicitud de Copia	10		7,0	7,0	7,0
Promedio total en días		9,5	9,4	9,5	9,5

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

9. Requerimientos por dependencia

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el segundo trimestre del año 2026 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 300 requerimientos, los cuales representan el 36% 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 153 requerimientos, los cuales representan el 18,3% 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 74 requerimientos, los cuales representan el 8,9% del total de las peticiones solucionadas.

Dependencia	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Dirección de Territorialización de Derechos	90	105	105	300	36,0%
Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	57	47	49	153	18,3%
Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	26	26	22	74	8,9%
Dirección de Enfoque Diferencial	20	10	21	51	6,1%
Dirección de Talento Humano	14	19	15	48	5,8%
Dirección del Sistema de Cuidado	14	17	15	46	5,5%

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



Subsecretaria del Cuidado y Políticas de Igualdad	13	11	15	39	4,7%
Dirección de Gestión del Conocimiento	14	7	16	37	4,4%
Atención a la Ciudadanía	7	10	5	22	2,6%
Dirección de Contratación	3	10	5	18	2,2%
Control Interno Disciplinario	5	5	4	14	1,7%
Dirección de Gestión Administrativa Y Financiera	2	5	3	10	1,2%
Dirección de Derechos y Diseño de Política	3	3	4	10	1,2%
Oficina Asesora Jurídica	2	3		5	0,6%
Comunicación Estratégica	3	1		4	0,5%
Oficina de Control Interno		1	1	2	0,2%
Subsecretaria de Gestión Corporativa		1		1	0,1%
Total General	273	281	280	834	100,0%

Cabe destacar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía- Servicio a la Ciudadanía, da respuesta a las peticiones en temas generales del funcionamiento de la entidad, solicita ampliación de información de peticiones y efectúa traslados o cierres por competencia de las peticiones radicadas que no corresponden a las funciones propias de la Secretaría.

10. Denuncias por Actos de Corrupción

La Secretaría Distrital de la Mujer, recibió 3 peticiones con tipología "Denuncia por Actos de Corrupción" en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha durante el segundo trimestre del año 2026; en el mes de abril recibió la petición con SDQS 2268872026; en el mes de mayo la petición con SDQS 3554722026 y en el mes de junio la SDQS 3554722026.

Realizada la consulta a la Oficina de Control Disciplinario Interno de la entidad, se informó que, una vez realizado el análisis, se verificó que no correspondían a este tipo de tipología de denuncias por actos de corrupción, procediendo a cambiarles la tipología y asignando internamente a las dependencias correspondientes para su gestión.

11. Solicitudes de Acceso a Información Pública

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015¹, 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 a continuación el registro de las Solicitudes de Acceso a la Información que recibió la Entidad durante el segundo trimestre del año 2026.

Mes	N° de solicitudes recibidas	N° de solicitudes respondidas	N° de solicitudes trasladadas a otra institución	Tiempos de respuesta promedio	N° de solicitudes negadas
abril	2	2	0	7,0	0
mayo	8	8	0	6,4	0
junio	6	2	0	6,5	0

Como se muestra en el cuadro, se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a 12 peticiones de Solicitud de Acceso a la Información por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha dentro de los términos legales.

12. Servicios con mayores Quejas y Reclamos

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995², que establece: “Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos (...)”, como se mencionó anteriormente, el total de quejas presentadas en el trimestre representó el 4.3% del total de las peticiones y los reclamos tan solo el 1.0%.

A continuación, se relacionan los subtemas que presentaron un mayor número de Quejas y Reclamos durante el segundo trimestre del año 2026.

12.1. Quejas segundo trimestre

¹ Decreto 103 de 2015: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60556>

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

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



Durante este período, el mayor número de quejas con subtema identificado respecto a los servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer, corresponden en segundo lugar al subtema *Traslado a entidades distritales* con 12 peticiones, seguido por *información general de la entidad y puntos de atención* con 7 peticiones, y finalmente por *implementación de políticas* con 2 peticiones.

Subtema	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
(En Blanco)	4	13	4	21	50,0%
Traslado a Entidades Distritales	3	6	3	12	28,6%
Información General de la Entidad y Puntos de Atención	3	3	1	7	16,7%
Implementación de Políticas		2		2	4,8%
Total General	10	24	8	42	100,0%

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.

12.2. Reclamos

Los reclamos analizados permiten identificar oportunidades de mejora en la atención prestada a través de Información general de la entidad y puntos de atención, especialmente en lo relacionado con el trato por partes de los funcionarios y el acceso a la información allí recibidos. Las manifestaciones ciudadanas permiten evidenciar la necesidad de reforzar los mecanismos de seguimiento a sus solicitudes.

Subtema	abril	mayo	junio	Total	Porcentaje
En blanco	2	5	3	10	100,0%
Total general	2	5	3	10	100,0%

Igualmente, los reclamos en los cuales no se identificó subtema, se refieren a solicitudes orientadas a garantizar el acceso efectivo a la justicia y el fortalecimiento de las rutas institucionales para el ejercicio pleno de los derechos de las mujeres.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Estas quejas y reclamos fueron gestionados dentro de los términos establecidos por la ley.

13. Principales sugerencias remitidas por la ciudadanía

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, que establece: *“Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: (...) 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.”*, se deben registrar las principales observaciones que la ciudadanía considera, se pueden tener en cuenta para mejorar los servicios actuales de la Secretaría Distrital de la Mujer o del Distrito, de acuerdo con las peticiones gestionadas tipificadas como “Sugerencia”

De igual manera, para dar cumplimiento a la Circular Distrital 001 de 2022, relacionada con la estrategia Conoce, Propone, Prioriza, se informa que, durante el segundo trimestre del año 2026, se recibieron siete (4) sugerencias relacionadas con la solicitud de continuación de los servicios en la entidad prestados a través de los diferentes canales de atención.

Esta información, junto con el tratamiento dado a estas sugerencias, será presentada en el próximo Comité Institucional de Gestión y Desempeño y pueden ser consultadas en la página web, en el menú “Participa” o en el siguiente enlace <https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/tramites-y-servicios/sugerencias>

Subtema	abril	mayo	marzo	Total	Porcentaje
Traslado A Entidades Distritales		1		1	25,0%
En blanco	1	1	1	3	75,0%
Total general	1	2	1	4	100,0%

AVANCES IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Durante el segundo trimestre de 2026, la Secretaría Distrital de la Mujer continuó implementando las actividades previstas en la Ruta Estratégica del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía, alcanzando un avance acumulado promedio cercano al 57% de las actividades programadas.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Entre los principales logros se destacan:

- Gobernanza del modelo
- Realización y seguimiento de la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía.
- Socialización del Modelo Distrital con equipos internos y espacios institucionales de MIPG.
- Fortalecimiento institucional
- Avance en la implementación de acciones asociadas al Programa de Transparencia y Ética Pública.
- Articulación de dependencias para la implementación del modelo.
- Lenguaje claro y accesibilidad
- Desarrollo de herramientas y lineamientos para mejorar la comprensión de la información dirigida a la ciudadanía.
- Avances en la adecuación de contenidos con enfoque diferencial y accesibilidad.
- Gestión del conocimiento
- Elaboración y actualización de instrumentos metodológicos.
- Fortalecimiento de las capacidades institucionales mediante espacios de socialización y capacitación.
- Planeación
- Se inició la preparación metodológica para la caracterización de usuarias y grupos de valor, cuya ejecución se desarrollará en el segundo semestre.

Aspectos que continúan en ejecución

Las actividades que presentan menores porcentajes de avance corresponden principalmente a procesos cuya ejecución está programada para el segundo semestre, entre ellos:

- Caracterización de usuarias y grupos de valor.
- Medición y evaluación de algunos instrumentos.
- Consolidación de resultados de implementación del modelo.
- Actividades de mejora continua derivadas de la evaluación.

El segundo trimestre permitió consolidar los componentes institucionales necesarios para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento con la Ciudadanía. El nivel de avance alcanzado refleja una ejecución consistente con la planeación anual y deja establecidas las bases para el desarrollo de las actividades de implementación y evaluación previstas para el segundo semestre de 2026.

La estratégica de relacionamiento con la ciudadanía puede ser consultada en nuestra página web, en el siguiente enlace: <https://sdmujer.gov.co/menu-participa>, en Consulta Ciudadana.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



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 segundo trimestre del año 2026.

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 segundo trimestre de 2026, 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 sitio oficial de la Alcaldía Mayor de Bogotá: <https://bogota.gov.co/>

2. Sensibilización en temas de Servicio a la Ciudadanía

De acuerdo con el compromiso de mejorar continuamente el servicio a la ciudadanía se sensibiliza y capacita a las servidoras, servidores y contratistas de las diferentes dependencias de la Secretaría en temas de atención a la ciudadanía y gestión de peticiones ciudadanas.

En este sentido, durante el segundo trimestre se realizaron cuatro (4) capacitaciones:

Nº	Fecha	Descripción
1	24-04-2026	Capacitación en gestión de peticiones y manejo del sistema Bogotá te escucha – Enlace Dirección de Territorialización.
2	29-04-2026	Sensibilización sobre Manual para el Registro y Tratamiento de Denuncias
3	06-05-2026	Taller de gestión de PQRS
4	30-06-2026	Capacitación en servicio a la ciudadanía, atención incluyente y accesible.

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 2010³, la Secretaría Distrital de la Mujer a través de la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía, participa en las actividades de sensibilización y fortalecimiento del servicio a la ciudadanía de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

En este sentido, la entidad, participó en las siguientes actividades de la Secretaría General y la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital:

	Fecha	Reunión	Lugar
1	08-04-2026	Capacitación funcional para administradores del sistema Bogotá te escucha, DDCS - Secretaría General.	Reunión virtual
2	09-04-2026	Mesa sectorial INCIDE Mujer - Veeduría Distrital	Reunión virtual

4. Elaboración de informes de Servicio a la ciudadanía

La Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través de Servicio a la Ciudadanía, y en cumplimiento del artículo 54 de la Ley 190 de 1995⁴ y el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014⁵, elabora mensual y trimestralmente informes de seguimiento a las peticiones ciudadanas, los cuales se presentan ante el Despacho de la secretaria Distrital de la Mujer y se publican en su página web.

En el segundo trimestre del año 2026 se elaboraron y publicaron, los siguientes documentos:

- El informe de gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía correspondiente al I trimestre de la vigencia 2026.
- Los informes de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones correspondientes a los meses de marzo, abril y mayo de 2026.

Los informes se pueden consultar en el siguiente enlace:

³ Decreto Distrital 371 de 2010: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=40685&dt=S>

⁴ Ley 190 de 1995: <http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=321>

⁵ 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

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

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,

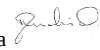


CLAUDIA MARCELA GARCÍA SANTOS

Subsecretaria de Gestión Corporativa

Secretaría Distrital de la Mujer

Elaboró: Ibeth Camila Osorio Mora - Contratista- Subsecretaría de Gestión Corporativa. 

Revisó: Luz Amparo Macías Quintana – Contratista - 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

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