



Informe de Gestión de PQRS

Julio 2026

Subsecretaría de Gestión Corporativa

Servicio a la Ciudadanía¹

Bogotá D.C., agosto 2026

Tabla de contenido

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

Introducción

El presente informe tiene como finalidad dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011¹, que dispone: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.”*, el artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 2015², que ordena: *“De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.”*, y, del numeral 13) del artículo 20 del Decreto Distrital 643 de 2025³ de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que establece: *“Son funciones de la Subsecretaría de Gestión Corporativa: m) Vigilar que el servicio de atención de quejas y reclamos que los ciudadanos formulen se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la Secretaria (o) el respectivo informe”*.

De igual manera, las disposiciones de la Resolución 1519 de 2020, *“Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”* y del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

A continuación, se presenta el informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones ciudadanas en la Secretaría Distrital de la Mujer. El informe incluye la información correspondiente a la tipología de las solicitudes, los canales de atención y demás datos estadísticos asociados a las gestiones realizadas durante el mes de julio de 2026.

Estas solicitudes son recibidas, clasificadas y asignadas a las dependencias competentes para su trámite, con el fin de que sean atendidas dentro de los términos establecidos por la ley y conforme a los lineamientos institucionales, garantizando así una atención basada en los criterios de calidad definidos en las políticas de servicio a la ciudadanía.

La información consolidada constituye una herramienta de gestión y control que permite identificar las inquietudes y necesidades de la ciudadanía frente a los servicios prestados por la Secretaría. De esta manera, facilita la evaluación permanente de la gestión institucional y contribuye al fortalecimiento y mejora continua de los procesos de atención y relacionamiento con la ciudadanía.

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

² Decreto Nacional 103 de 2015:

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60556>

³ Decreto Distrital 643 de 2025:

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=191863>

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

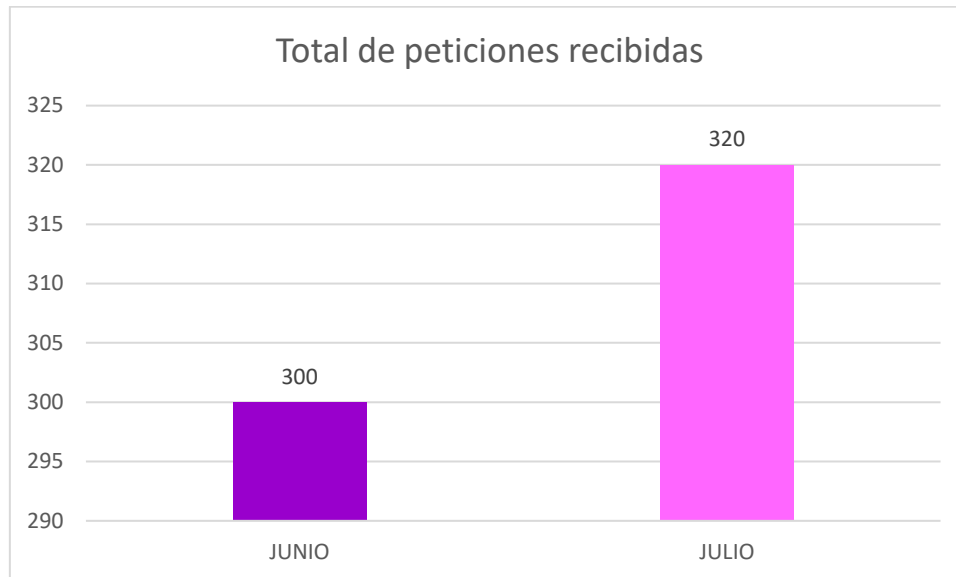
Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

1. Peticiones Recibidas

A continuación, se presenta la cantidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que recibió la Entidad durante el mes de análisis y se compara con el mes anterior.



Como se observa en la gráfica, durante el mes de julio de 2026 se recibieron 320 peticiones a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer. Estas solicitudes fueron registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

En comparación con el mes anterior (junio de 2026), se evidencia un incremento del 6,7%, equivalente a 20 requerimientos más.

2. Orientaciones Verbales

De conformidad con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, adoptado por esta entidad, cuando se presenta una solicitud de carácter verbal a través de los canales presencial, chat o telefónico, esta es atendida y resuelta en el primer nivel de servicio (primer nivel de relacionamiento con la ciudadanía).

Lo anterior se realiza con el propósito de garantizar los principios de inmediatez y celeridad en la gestión pública y, a su vez, optimizar la gestión administrativa de las áreas misionales frente a solicitudes reiterativas o de fácil solución para la ciudadanía. En estos casos, no es necesario realizar el registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

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

A continuación, se presenta el total de orientaciones del mes de julio:

Total	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial
	168	96	26
	290		

Para el mes de análisis, se presentaron **290** orientaciones en primer nivel de atención, por los canales dispuestos por la entidad, en la 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 2.769 interacciones entre profesional de atención y ciudadanos(as).

En cuanto a las orientaciones a través del canal tecnológico Chatbot, el cual se habilita fuera del horario de atención, se obtuvo un total de **354** conversaciones.

Orientaciones por canal Chatbot
354

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 las ofertas de empleo?

Frente al total de orientaciones (290), se identifica que el 83,4% (242 orientaciones) fueron de carácter misional:

Misionales	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial	Temas más reiterados
	144	73	25	• Orientación y/o asesoría socio jurídica y psicosocial • Formación a Cuidadoras • Información sobre Casas Refugio y cómo acceder a ellas.
	242			

Las temáticas asociadas a estas orientaciones giraron principalmente en:

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:

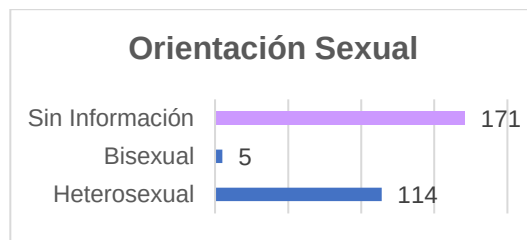
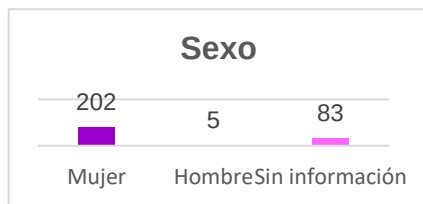
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

- Orientación y/o asesoría socio jurídica y psicosocial.
- Formación a cuidadoras.
- Información de casas refugio y como acceder a ellas.

Respecto de la caracterización de las personas atendidas en este nivel (que suministraron los datos), se presenta la siguiente información:

Sexo		
Mujer	Hombre	Sin información
202	5	83
Totales	290	

Orientación Sexual	Heterosexual	114
	Bisexual	5
	Sin Información	171
Totales		290



3. Canales de Atención para PQRS

De conformidad con el diseño e implementación de mecanismos de interacción efectiva entre las dependencias de la entidad y la ciudadanía, la Secretaría Distrital de la Mujer dispone de diferentes canales de comunicación para que la ciudadanía presente sus peticiones:

Canal	Peticiones	Porcentaje
E-MAIL	248	77,5%
WEB	38	11,9%
BUZÓN	25	7,8%
ESCRITO	4	1,3%
TELEFONO	2	0,6%
REDES SOCIALES	2	0,6%
PRESENCIAL	1	0,3%
Total general	320	100,0%

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 las 320 peticiones recibidas en el mes de julio de 2026, 248 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 77,5% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal web (Sistema Bogotá Te Escucha) con un 11,9%, buzón con un 7,8%, seguido por el canal escrito con un 1,3%, los canales telefónico y redes sociales con un 0,6% cada una y finalmente el canal presencial con un 0,3% frente al total.

De las 320 peticiones recibidas en el mes de julio de 2026, corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, con 258 representando el (80,6%) del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, siendo esta la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguido por la tipología Derecho de Petición de Interés General con 22 (6,9%), luego reclamo con 14 (4,4%), queja con 12 (3,8%), sugerencia con 10 (3,1%), consulta y solicitud de acceso a la información cada una con 2 peticiones representando el (0,6%).

Derecho de Petición de Interés Particular	Peticiones	Porcentaje
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	258	80,6%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	22	6,9%
RECLAMO	14	4,4%
QUEJA	12	3,8%
SUGERENCIA	10	3,1%
CONSULTA	2	0,6%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2	0,6%
Total general	320	100%

4. Peticiones Cerradas del Periodo

Durante el mes de julio de 2026, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por ley, a 262 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 169 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 93 fueron requerimientos pendientes del periodo anterior.

Periodo	Peticiones cerradas
julio	169
Mes anterior	93
Total	262

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. Peticiones solucionadas por subtemas

En las 262 peticiones cerradas, los subtemas más representativos fueron: de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 124 peticiones correspondientes al 47%, Implementación de Políticas con 34 peticiones correspondientes al 13% y finalmente, ocupando el tercer lugar, el subtema de Atención en Violencias y Casas Refugio con 29 peticiones que representan el 11% frente al total.

Subtema	Total	Porcentaje
ATENCIÓN PSICOLOGICA Y/O JURÍDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	124	47%
IMPLEMENTACIÓN DE POLITICAS	34	13%
ATENCIÓN EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	29	11%
Total 3 Subtemas	187	71%
Otros Subtemas	75	29%
Total	262	100%

En otros subtemas, con el 29% del total, se agrupan temas relacionados con enfoque diferencial, línea purpura, administración del talento humano, Sistema Distrital del Cuidado, información general de la entidad y puntos de atención, contratación, información estadística de la entidad, atención integral-actividades sexuales pagadas y asuntos jurídicos y legales.

6. Traslados por Competencia

Entidad	Total	Porcentaje
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	25	25,8%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	10	10,3%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	8	8,2%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	6	6,2%
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	6	6,2%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	5	5,2%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	4	4,1%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NINEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	4	4,1%
SECRETARIA GENERAL	3	3,1%
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	2	2,1%
SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	2	2,1%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	2	2,1%

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

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	2	2,1%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	2	2,1%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	2	2,1%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	2	2,1%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	2	2,1%
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGIA - ATENEA	1	1,0%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	1	1,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	1	1,0%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	1	1,0%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1	1,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	1	1,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	1	1,0%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	1	1,0%
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	1	1,0%
POLICIA METROPOLITANA	1	1,0%
Total general	97	100,0%

Durante el mes de julio de 2026, se realizaron 97 traslados por no competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer. Se identificó en algunas peticiones qué, a pesar de tener una mujer involucrada, esta requería un servicio ajeno a la misionalidad de la entidad. Además, en aquellos casos en los cuales se evidencia que la competencia es de otra entidad a nivel distrital y se verifica que ya ha sido asignada por competencia en el Sistema Bogotá Te Escucha, se procede a dar cierre al radicado informando que a la entidad competente ya le fue asignada la petición.

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 julio de 2026, fue de 9,4 días.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Derecho de Petición de Interés General	15	8,6
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,4
Reclamo	15	9,7
Solicitud de acceso a la información	10	4,0
Queja	15	8,5

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

Felicitación	15	10,0
Sugerencia	15	10,5
Promedio Total		9,4

De acuerdo con lo anterior, se observa que el tiempo promedio de respuesta a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer se encuentra por debajo de los términos legales establecidos.

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

8. Requerimientos por Dependencia

La dependencia que respondió el menor número de requerimientos en el mes de julio de 2026 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 102 requerimientos, los cuales representan el 38,9% del total de las peticiones solucionadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguida por la Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia con 52 requerimientos (20,6%), Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades con 26 (9,9%) y la Dirección de Enfoque Diferencial con 17 (6,5%) y la Subsecretaria del Cuidado y Políticas de Igualdad con 15 (5,7%).

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	Porcentaje
DIRECCIÓN DE TERRITORIALIZACIÓN DE DERECHOS	75	27	102	38,9%
DIRECCIÓN DE ELIMINACIÓN DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	33	21	54	20,6%
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	15	11	26	9,9%
DIRECCIÓN DE ENFOQUE DIFERENCIAL	14	3	17	6,5%
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	6	9	15	5,7%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	7	7	14	5,3%
DIRECCIÓN DE GESTION DEL CONOCIMIENTO	3	6	9	3,4%
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE CUIDADO	4	4	8	3,1%
ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	7	1	8	3,1%
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	4	1	5	1,9%
OFICINA ASESORA JURÍDICA		2	2	0,8%
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN CORPORATIVA		1	1	0,4%
DIRECCIÓN DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	1		1	0,4%
Total general	169	93	262	100%

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

Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través del área de Servicio a la Ciudadanía, en el primer y segundo nivel de atención, da respuesta a las peticiones relacionadas con aspectos generales del funcionamiento de la entidad. Asimismo, solicita ampliaciones o aclaraciones de información en las solicitudes presentadas por organizaciones o entidades públicas y realiza los traslados por competencia a entidades que no hacen parte del Distrito, cuando las peticiones radicadas no corresponden a las funciones propias de la Secretaría.

Lo anterior permite optimizar la gestión institucional, liberar a las áreas misionales de estas actuaciones y contribuir a brindar respuestas más oportunas a la ciudadanía.

Es así como en el mes de julio de 2026, se gestionaron 47 peticiones relacionadas con estos temas.

Tipo de requerimiento	Total
Ampliación	4
Aclaración	0
Traslados	9
Repuesta a solicitud de empleo	17
Respuestas de no competencia sin traslados	10
Solicitud de documentos que no se anexan o que presentan error	6
Oficio de respuesta	1
Total general	47

9. Respuestas de Fondo

Se realizó una revisión aleatoria de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Secretaría, con el fin de verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía hayan sido atendidas de fondo, con el siguiente resultado:

Dependencia Responsable	Radicado SDQS	Radicado de entrada	Radicado de salida	Respuesta de Fondo
DIRECCIÓN DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLÍTICA	4876272026	2-2026-014217	1-2026-011418	Cumple
DIRECCIÓN DE ELIMINACIÓN DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	4808552026	2-2026-014034	2026-302-012047-1	Cumple

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

DIRECCIÓN DE ENFOQUE DIFERENCIAL	4664812026	2-2026-013873	1-2026-011458	Cumple
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	4535032026	2-2026-013256	1-2026-010888	Cumple
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	4595652026	2-2026-013367	1-2026-011406	Cumple
DIRECCIÓN DE TERRITORIALIZACIÓN DE DERECHOS	4558762026	2-2026-013302	1-2026-011192	Cumple
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE CUIDADO	4929642026	2-2026-014418	2026-204-012158-1	Cumple
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4402012026	2-2026-012879	2026-102-012365-1	Cumple
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	4402232026	2-2026-012882	1-2026-010953	Cumple
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	4673842026	2-2026-013681	2026-200-011906-1	Cumple
DIRECCION DE CONTRATACION	4876072026	2-2026-014214	1-2026-011473	Cumple
DIRECCIÓN DE ELIMINACION DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA	5223482026	2026-400-015156-2	2026-302-012449-1	Cumple
DIRECCIÓN DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS	5193012026	2026-400-015333-2	2026-301-012402-1	Cumple

10. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de julio de 2026 la Secretaría Distrital de la Mujer no recibió peticiones con la tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

11. Solicitudes de Acceso a la Información Pública

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, que cita: “...De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta, respecto de las solicitudes de acceso a información pública...”; en el mes de julio de 2026 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió cinco peticiones con tipología “Solicitud de acceso a la información”.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

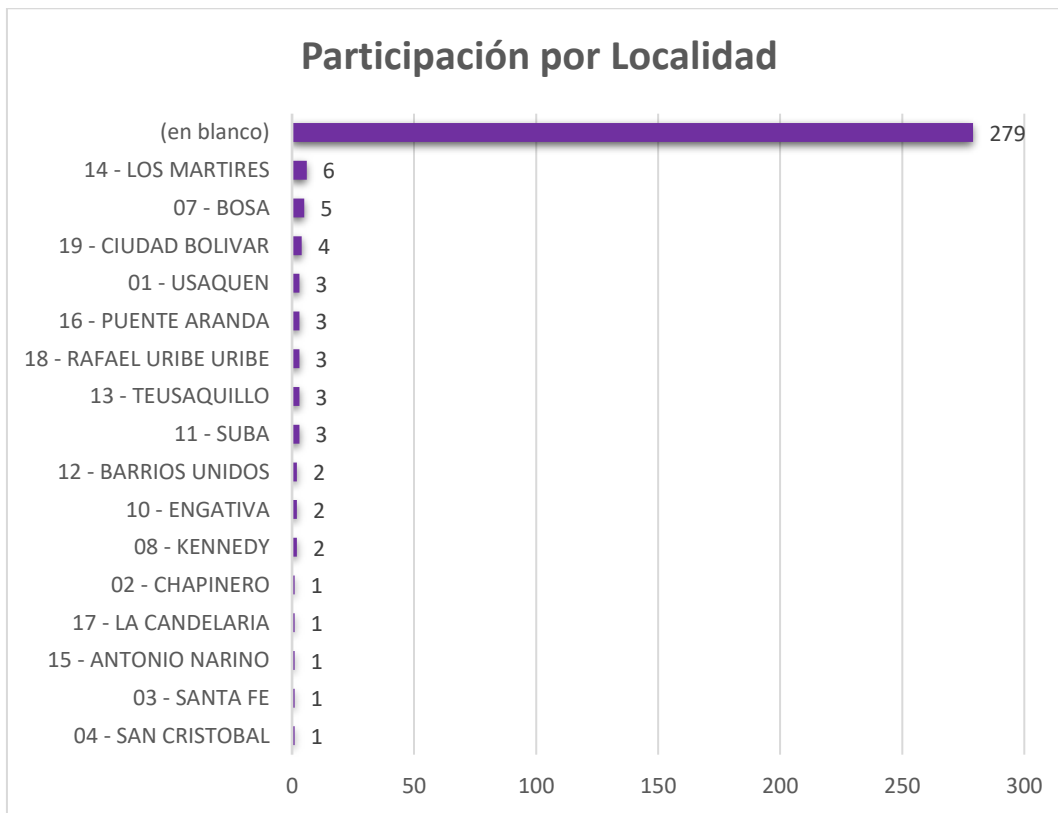
3169001 www.sdmujer.gov.co

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

N° de solicitudes recibidas	N° de solicitudes respondidas	N° solicitudes trasladadas a otra institución	Tiempos de respuesta promedio	N° de solicitudes negadas
5	2	0	4	0

12. Participación por localidad

En el mes de julio de 2026, se evidencia que la mayoría de las personas que presentaron PQRS y reportaron información, se ubican en la localidad de Los Mártires (6), Bosa (5), seguido por Ciudad Bolívar (4).



13. Participación por estrato

De las peticiones recibidas, 46 peticionarias(os) brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo los estratos dos (2) y uno (1) con mayor participación con 13 peticiones cada uno, seguido del estrato tres (3) con 12 peticiones y el estrato cuatro (4) con 7.

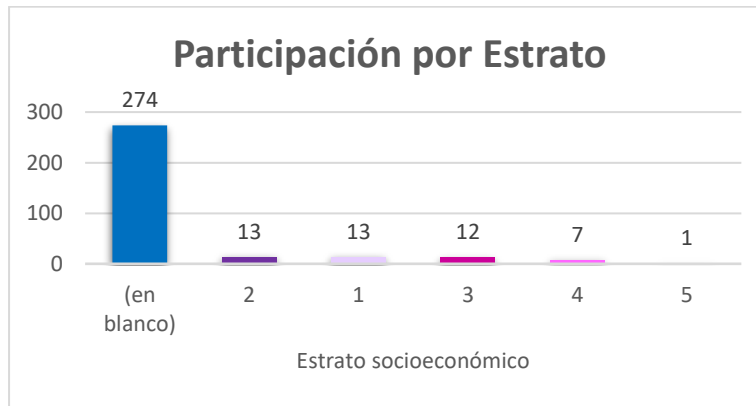
Edificio Elemento Av. el Dorado, Calle 26 N.º 69-76

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



14. Participación por tipo y calidad de requirente

Por último, se identifica qué, del total de peticiones recibidas en el mes de julio, en doscientos noventa (290) peticiones las(os) solicitantes se identificaron como personas naturales, en seis (6) como jurídicas y en veinticuatro (24) peticiones no se cuenta con información (en blanco). Así mismo el 92,5% corresponden a ciudadanas(os) identificadas(os) y el 7,5% corresponde a registros anónimos.



Nombre Peticionario	Número	Porcentaje %
Anónimo	24	7,5%
Identificado	296	92,5%
Total General	320	100%

CONCLUSIONES

- El presente documento consolida la información correspondiente al seguimiento de la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones presentadas por la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de la Mujer durante el periodo establecido. Este seguimiento se enmarca en los objetivos estratégicos de la Entidad y refleja el compromiso institucional de garantizar una atención oportuna, cálida, amable, respetuosa, digna, humana, efectiva y confiable a la ciudadanía.
- Se destaca la atención en primer nivel por los canales dispuestos en sede central, para tal propósito, al presentarse 290 orientaciones que permitieron resolver las solicitudes de 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

ciudadanía de manera ágil y oportuna. Por su parte, a través de la herramienta Chatbot se brindaron 354 soluciones y mediante el correo electrónico se recibieron 248 requerimientos, resaltando el uso de las herramientas tecnológicas dispuestas para una mejor atención.

- El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue de 9,4 días, por debajo de los términos establecidos en la ley, lo cual permite evidenciar un seguimiento eficiente en la gestión de PQRS.
- En el mes analizado se presentó un aumento en el número de peticiones registradas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer al presentarse 320 peticiones frente a 300 del mes anterior.
- El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer PQRS es el correo electrónico, con una participación del 77,5%, seguido por el Sistema Bogotá te escucha (Web) mediante el cual se registró el 11,9% de las peticiones, con lo que se evidencia la preferencia de la ciudadanía por el primero de los canales mencionados.

15. RECOMENDACIONES

- Seguir con los controles, desde Servicio a la Ciudadanía, sobre los términos de las peticiones, generando alertas a las dependencias que en el mes presenten un número importante de peticiones pendientes de trámite.
- Continuar con las capacitaciones, talleres y mesas de trabajo para el fortalecimiento de las competencias de las personas encargadas de la atención y gestión de las peticiones, para el uso adecuado de los aplicativos, el correcto tratamiento en la gestión y trámite de respuesta de las PQRS y la utilización de los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad).

Atentamente,



CLAUDIA MARCELA GARCÍA SANTOS

Subsecretaria de Gestión Corporativa
Secretaría Distrital de la Mujer

Elaboró: Ibeth Camila Osorio Mora – 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