



Informe de Gestión de PQRS

Agosto 2026

Subsecretaría de Gestión Corporativa

Servicio a la Ciudadanía

Bogotá D.C., septiembre 2026

Tabla de contenido

1.	Peticiones Recibidas	4
2.	Orientaciones Verbales.....	4
3.	Canales de Atención para PQRS	6
4.	Peticiones Cerradas del Periodo	8
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	12
10.	Denuncias por Actos de Corrupción.....	12
11.	Solicitudes de Acceso a la Información Pública.....	13
12.	Participación por localidad	13
13.	Participación por estrato	14
14.	Participación por tipo y calidad de requirente	14
15.	Conclusiones.....	15
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 inciso primero del 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 agosto 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

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:

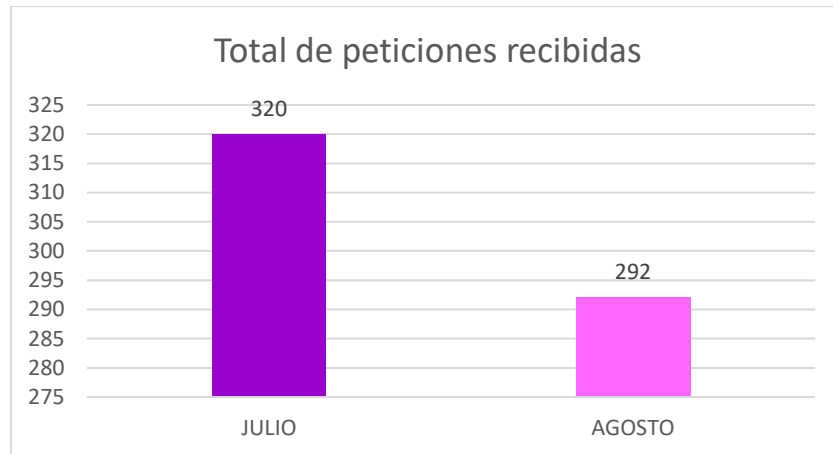
3169001 www.sdmujer.gov.co

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

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. 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 agosto de 2026 se recibieron 292 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 (julio de 2026), se evidencia una disminución del 8,8%, equivalente a 28 requerimientos menos.

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 agosto:

Total	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial
	166	63	25
	254		

Para el mes de análisis, se presentaron **254** 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 2.280 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 **416** conversaciones.

Orientaciones por canal Chatbot
416

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 (254), se identifica que el 96,5% (245 orientaciones) fueron de carácter misional:

Misionales	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial	Temas más reiterados
	161	60	24	• Orientación y/o asesoría socio jurídica y psicosocial • Formación y capacitaciones • Ofertas de empleo
	245			

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

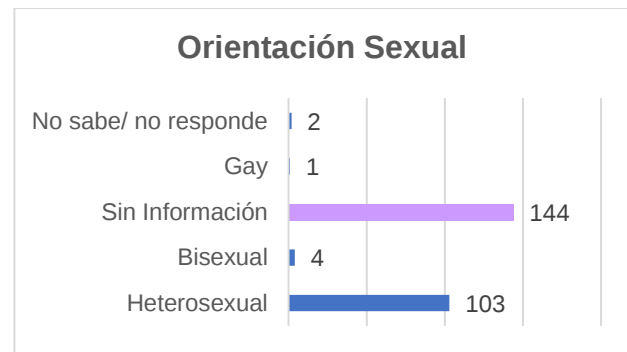
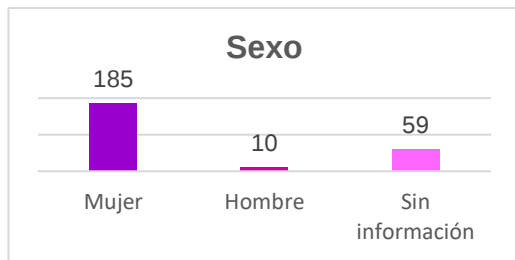
Las temáticas asociadas a estas orientaciones giraron principalmente en:

- Orientación y/o asesoría socio jurídica y psicosocial.
- Formación y capacitaciones.
- Ofertas de empleo.

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
185	10	59
Totales	254	

Orientación Sexual	Heterosexual	103
	Bisexual	4
	Sin Información	144
	Gay	1
	No sabe/ no responde	2
Totales		254



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:

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

Canal	Peticiones	Porcentaje
E-Mail	224	76,7%
Web	49	16,8%
Escrito	8	2,7%
Buzón	8	2,7%
Redes Sociales	2	0,7%
Teléfono	1	0,3%
Total general	292	100,0%

De las 292 peticiones recibidas en el mes de agosto de 2026, 224 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 76,7% 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 16,8%, escrito y buzón cada uno con un 2,7%, el canal redes sociales con un 0,7% y finalmente el canal telefónico con un 0,3% frente al total.

De las 292 peticiones recibidas en el mes de agosto de 2026, corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, con 240 representando el (82,2%) 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 19 (6,5%), luego solicitud de acceso a la información con 9 (3,1%), seguido por reclamo y queja cada una con 8 peticiones (2,7%), seguido por sugerencia con 3 (1,0%), consulta y petición cada una con 2 (0,7%) y solicitud de copia con 1 petición (0,3%).

Derecho de Petición de Interés Particular	Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	240	82,2%
Derecho de Petición de Interés General	19	6,5%
Solicitud De Acceso a la Información	9	3,1%
Reclamo	8	2,7%
Queja	8	2,7%
Sugerencia	3	1,0%
Consulta	2	0,7%
Felicitación	2	0,7%
Solicitud De Copia	1	0,3%
Total general	292	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

4. Peticiones Cerradas del Periodo

Durante el mes de agosto de 2026, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por ley, a 252 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 133 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 119 fueron requerimientos pendientes del periodo anterior.

Periodo	Peticiones cerradas
agosto	133
Mes anterior	119
Total	252

5. Peticiones solucionadas por subtemas

En las 252 peticiones cerradas, los subtemas más representativos fueron: de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 105 peticiones correspondientes al 42%, Implementación de Políticas con 46 peticiones correspondientes al 18% y finalmente, ocupando el tercer lugar, el subtema de Administración de Talento Humano con 24 peticiones que representan el 10% frente al total.

Subtema	Total	Porcentaje
Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral	105	42%
Implementación de Políticas	46	18%
Administración de Talento Humano	24	10%
Total 3 Subtemas	175	69%
Otros Subtemas	77	31%
Total	252	100%

En otros subtemas, con el 69% del total, se agrupan temas relacionados con información general de la entidad y puntos de atención, atención en violencias y casas refugio, línea purpura, Sistema Distrital del Cuidado, enfoque diferencial, contratación, información estadística de la entidad 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%

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

Empresa De Transporte Del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	4	4,1%
Instituto Distrital Para la Protección de la Niñez 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%
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 Hábitat	2	2,1%
Secretaria Distrital de Planeación	2	2,1%
Agencia Distrital para la Educación Superior la Ciencia y la Tecnología - ATENEA	1	1,0%
Departamento Administrativo de la Defensoría 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%
Policía Metropolitana	1	1,0%
Total general	97	100,0%

Durante el mes de agosto 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 agosto de 2026, fue de 9,4 días.

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

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Derecho de Petición de Interés General	15	5,6
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,8
Reclamo	15	11,1
Solicitud de acceso a la información	10	6,1
Queja	15	10,0
Felicitación	15	12,0
Consulta	30	10
Sugerencia	15	9,5
Solicitud de Copia	10	7
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 mayor número de requerimientos en el mes de agosto de 2026 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 97 requerimientos, los cuales representan el 38,5% 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 34 requerimientos (13,5%), Dirección de Talento Humano con 32 requerimientos (12,7%), Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades con 27 (10,7%), Atención a la Ciudadanía con 13 requerimientos (5,2%), Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad con 10 (4,0%), Dirección del Sistema de Cuidado con 9 requerimientos (3,6%), Dirección de Enfoque Diferencial con 8 (3,2%), Dirección de Gestión Administrativa y Financiera y Dirección de Gestión del conocimiento cada una con 6 requerimientos (2,4%), dirección de contratación con 3 (1,2%), Oficina de Control Interno, Dirección de Derechos y Diseño de Política y Control Interno Disciplinario cada una con 2 requerimientos (0,8%) y la Oficina de Asesora Jurídica con 1 requerimiento (0,4%).

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

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	Porcentaje
Dirección de Territorialización de Derechos	55	42	97	38,5%
Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	18	16	34	13,5%
Dirección de Talento Humano	18	14	32	12,7%
Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	6	21	27	10,7%
Atención a la Ciudadanía	9	4	13	5,2%
Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad	2	8	10	4,0%
Dirección del Sistema de Cuidado	5	4	9	3,6%
Dirección de Enfoque Diferencial	4	4	8	3,2%
Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	5	1	6	2,4%
Dirección de Gestión Del Conocimiento	4	2	6	2,4%
Dirección de Contratación	2	1	3	1,2%
Oficina de Control Interno	2		2	0,8%
Dirección de Derechos y Diseño de Política	1	1	2	0,8%
Control Interno Disciplinario	2		2	0,8%
Oficina Asesora Jurídica		1	1	0,4%
Total general	133	119	252	100%

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 agosto de 2026, se gestionaron 39 peticiones relacionadas con estos temas.

Tipo de requerimiento	Total
Ampliación	2
Aclaración	1
Traslados	2
Repuesta a solicitud de empleo	20
Respuestas de no competencia sin traslados	4

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

Solicitud de documentos que no se anexan o que presentan error	5
Oficio de respuesta	5
Total general	39

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
Control Interno Disciplinario	5589772026	2026-400-017309-2	2026-302-014889-1	Cumple
Dirección de Derechos y Diseño de Política	5520422026	2026-400-015587-2	2026-201-014219-1	Cumple
Dirección De Eliminación De las Violencias Contra las Mujeres Y Acceso a la Justicia	5143242026	2026-400-014950-2	2026-302-013079-1	Cumple
Dirección de Enfoque Diferencial	5299812026	2026-400-015371-2	2026-203-013505-1	Cumple
Dirección de Gestión Administrativa Y Financiera	5422442026	2026-400-016559-2	2026-401-014399-1	Cumple
Dirección de Gestión Del Conocimiento	5905992026	2026-400-017845-2	2026-202-014888-1	Cumple
Dirección de Talento Humano	5173112026	2026-400-015031-2	2026-403-012598-1	Cumple
Dirección de Territorialización De Derechos	5076332026	2026-400-014780-2	2026-301-012605-1	Cumple
Dirección del Sistema de Cuidado	5337172026	2026-400-015492-2	2026-204-012508-1	Cumple
Oficina Asesora Jurídica	5374232026	2026-400-016492-2	2026-102-013494-1	Cumple
Oficina de Control Interno	5775262026	2026-400-017575-2 2026-400-017631-2	2026-103-014891-1	Cumple
Subsecretaria de Fortalecimiento De Capacidades y Oportunidades	5143692026	2026-400-014951-2	2026-300-013046-1	Cumple
Subsecretaria del Cuidado y Políticas de Igualdad	5307282026	2026-400-015406-2	2026-200-013677-1	Cumple

10. Denuncias por Actos de Corrupción

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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

En el mes de agosto 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 agosto de 2026 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió seis peticiones con tipología “Solicitud de acceso a la información”.

N° de solicitudes recibidas	N° de solicitudes respondidas	N° solicitudes trasladadas a otra institución	Tiempos de respuesta promedio	N° de solicitudes negadas
6	15	0	6,1	0

12. Participación por localidad

En el mes de agosto de 2026, se evidencia que la mayoría de las personas que presentaron PQRS y reportaron información, se ubican en la localidad de Fontibón (8), Bosa (5), seguido por Los Mártires (5).



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

Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

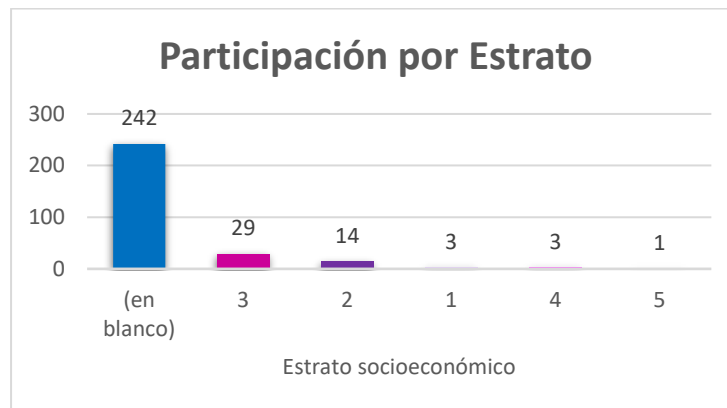
3169001 www.sdmujer.gov.co

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

servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

13. Participación por estrato

De las peticiones recibidas, 50 peticionarias(os) brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo los estratos tres (3) con 29 peticiones y dos (2) 14 peticiones siendo los estratos con mayor participación, seguido del estrato uno (1) y cuatro (4) con tres peticiones cada uno y el estrato cinco (5) con 1.



14. Participación por tipo y calidad de requirente

Por último, se identifica qué, del total de peticiones recibidas en el mes de agosto, en doscientos cincuenta y dos (252) peticiones las(os) solicitantes se identificaron como personas naturales, en tres (3) como jurídicas, una (1) como establecimiento comercial y en treinta y seis (36) peticiones no se cuenta con información (en blanco). Así mismo el 87,7% corresponden a ciudadanas(os) identificadas(os) y el 12,3% corresponde a registros anónimos.



Nombre Peticionario	Número	Porcentaje %
Anónimo	36	12,3%
Identificado	256	87,7%
Total General	292	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

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 254 orientaciones que permitieron resolver las solicitudes de la ciudadanía de manera ágil y oportuna. Por su parte, a través de la herramienta Chatbot se brindaron 416 soluciones y mediante el correo electrónico se recibieron 224 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 una pequeña disminución en el número de peticiones registradas a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer al presentarse 292 peticiones frente a 320 del mes anterior.
- El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer PQRS es el correo electrónico, con una participación del 76,7%, seguido por el Sistema Bogotá te escucha (Web) mediante el cual se registró el 16,8% 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.

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

- 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