



Informe de Gestión de PQRS

Junio 2026

Subsecretaría de Gestión Corporativa

Servicio a la Ciudadanía

Bogotá D.C., julio 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 junio 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

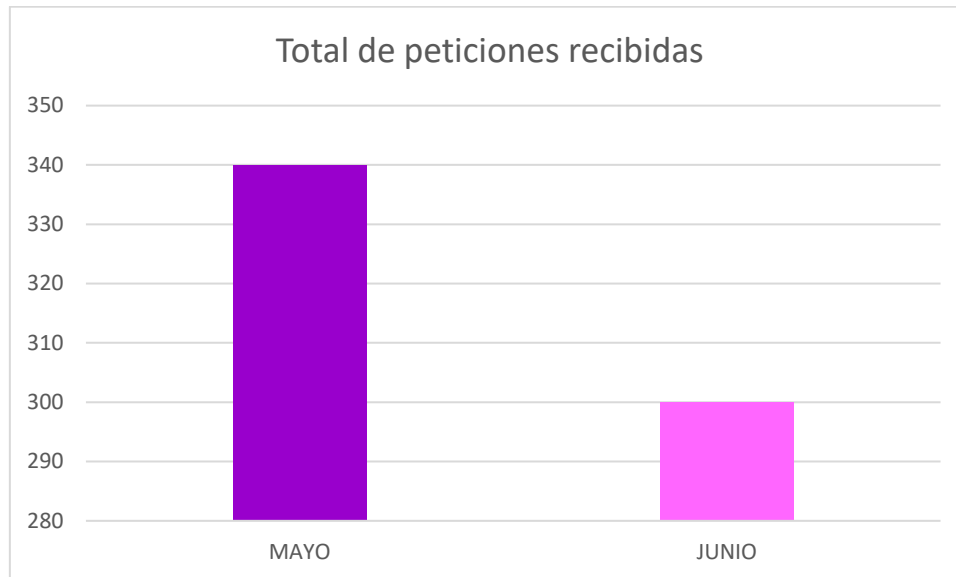
Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX:

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 junio de 2026 se recibieron 300 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 (mayo de 2026), se evidencia una disminución del 11.8%, equivalente a 40 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 junio:

Total	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial
	156	66	21
	243		

Para el mes de análisis, se presentaron **243** 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 2.141 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 **330** conversaciones.

Orientaciones por canal Chatbot
330

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 (243), se identifica que el 81,9% (199 orientaciones) fueron de carácter misional:

Misionales	Orientaciones por canal chat	Orientaciones por canal telefónico	Orientaciones por canal presencial	Temas más reiterados
	131	50	18	• Orientación y/o asesoría socio jurídica y psicosocial • Formación a Cuidadoras • Información sobre Casas Refugio y cómo acceder a ellas.
	199			

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:

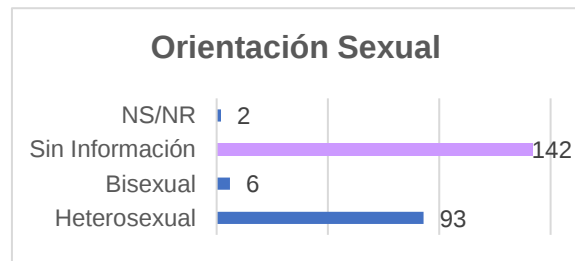
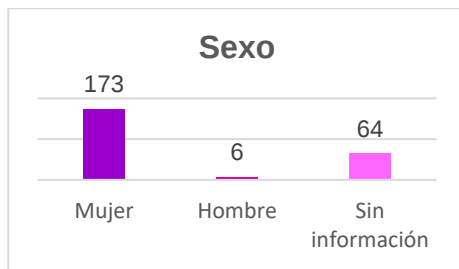
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

- 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
173	6	64
Total	243	

Orientación Sexual	Heterosexual	93
	Bisexual	6
	Sin Información	142
	NS/NR	2
Total		243



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	244	81,3%
Web	38	12,7%
Buzón	8	2,7%
Escrito	6	2,0%
Presencial	4	1,3%
Total general	300	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 300 peticiones recibidas en el mes de junio de 2026, 244 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 81,3% 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 12,7%, buzón con un 2,7%, escrito con un 2,0%, y finalmente presencial 1,3% frente al total.

De las 300 peticiones recibidas en el mes de junio de 2026, corresponden a la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, con 253 representando el (84,3%) 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 29 (9,7%), luego queja con 8 (2,7%), reclamo con 3 (1,0%), felicitación y solicitud de acceso a la información cada una con 2 peticiones representando el 0,7%, seguido por consulta, denuncias por actos de corrupción y sugerencia cada una con una petición representando el 0,3%.

Derecho De Petición De Interés Particular	Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	253	84,3%
Derecho de Petición de Interés General	29	9,7%
Queja	8	2,7%
Reclamo	3	1,0%
Felicitación	2	0,7%
Solicitud de Acceso a la Información	2	0,7%
Consulta	1	0,3%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	0,3%
Sugerencia	1	0,3%
Total General	300	100%

4. Peticiones Cerradas del Periodo

Durante el mes de junio de 2026, se dio respuesta dentro de los términos establecidos por ley, a 280 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 142 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 138 fueron requerimientos pendientes del periodo anterior.

Periodo	Peticiones cerradas
junio	142
Mes anterior	138
Total	280

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 280 peticiones cerradas, los subtemas más representativos fueron: de Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio y Justicia Integral con 119 peticiones correspondientes al 43%, Implementación de Políticas con 47 peticiones correspondientes al 17% y finalmente, ocupando el tercer lugar, el subtema de Atención en Violencias y Casas Refugio con 27 peticiones que representan el 10% frente al total.

Subtema	Total	Porcentaje
Atención Psicológica y/o Jurídica Litigio Y Justicia Integral	119	43%
Implementación de Políticas	47	17%
Atención en Violencias y Casas Refugio	27	10%
Total 3 Subtemas	193	69%
Otros Subtemas	87	31%
Total	280	100%

En otros subtemas, con el 31% del total, se agrupan temas relacionados con enfoque diferencial, línea púrpura, Administración del Talento Humano, Sistema Distrital del Cuidado, información general de la entidad y puntos de atención, contratación, conflicto de intereses, información estadística de la entidad y traslado a entidades nacionales y/o territoriales.

6. Traslados por Competencia

Entidad	Total	Porcentaje
Secretaría Distrital de Integración Social	35	31,0%
Secretaría Distrital de Gobierno	13	11,5%
Secretaría Distrital de Salud	10	8,8%
Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia	9	8,0%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	8	7,1%
Policía Metropolitana	6	5,3%
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	6	5,3%
Secretaría Distrital del Hábitat	3	2,7%
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	3	2,7%
Secretaría Distrital de Planeación	3	2,7%
Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	3	2,7%
Instituto para la Economía Social - IPES	2	1,8%
Secretaría General	2	1,8%
Personería de Bogotá D.C.	1	0,9%
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	1	0,9%
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	1	0,9%
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	1	0,9%

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

Instituto Distrital De Recreación y Deporte - IDRD	1	0,9%
Veeduría Distrital	1	0,9%
Secretaría Distrital De Movilidad	1	0,9%
Instituto Distrital De Las Artes - IDARTES	1	0,9%
Instituto De Desarrollo Urbano - IDU	1	0,9%
Secretaria de Educación Del Distrito	1	0,9%
Total General	113	100,0%

Durante el mes de junio de 2026, se realizaron 113 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 junio de 2026, fue de 9,5 días.

Tipología	Términos Legales Ley 1755 de 2015	Promedio
Derecho de Petición de Interés General	15	9,1
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,6
Reclamo	15	10,8
Solicitud de acceso a la información	10	6,5
Queja	15	7,7
Felicitación	15	11,0
Denuncia por actos de corrupción	15	12,0
Sugerencia	15	6,0
Solicitud de Copia	10	7,0
Promedio Total		9,5

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

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

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 junio de 2026 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 105 requerimientos, los cuales representan el 37,5% 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 49 requerimientos (17,5%), Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades con 22 (7,9%) y la Dirección de Enfoque Diferencial con 21 (7,5%) y la Dirección de Gestión del Conocimiento con 16 (7,5%).

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	Porcentaje
Dirección de Territorialización de Derechos	58	47	105	37,5%
Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	26	23	49	17,5%
Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	11	11	22	7,9%
Dirección de Enfoque Diferencial	8	13	21	7,5%
Dirección de Gestión Del Conocimiento	7	9	16	5,7%
Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad	5	10	15	5,4%
Dirección del Sistema de Cuidado	8	7	15	5,4%
Dirección de Talento Humano	8	7	15	5,4%
Dirección de Contratación	2	3	5	1,8%
Atención a la Ciudadanía	3	2	5	1,8%
Dirección de Derechos y Diseño de Política	2	2	4	1,4%
Control Interno Disciplinario	2	2	4	1,4%
Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	2	1	3	1,1%
Oficina De Control Interno		1	1	0,4%
Total General	142	138	280	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.

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 así como en el mes de junio de 2026, se gestionaron 41 peticiones relacionadas con estos temas.

Tipo de requerimiento	Total
Ampliación	0
Aclaración	1
Traslados	14
Repuesta a solicitud de empleo	15
Respuestas de no competencia sin traslados	7
Solicitud de documentos que no se anexan o que presentan error	1
Oficio de respuesta	3
Total general	41

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	4249772026	2-2026-012425	1-2026-009694	Cumple
Dirección de Contratación	3822672026	2-2026-011308	1-2026-009584	Cumple
Dirección de Derechos y Diseño De Política	4182152026	2-2026-012217	1-2026-009697	Cumple
Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	3806012026	2-2026-011089	1-2026-009529	Cumple
Dirección de Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	3904432026	2-2026-011374	1-2026-009670	Cumple
Dirección de Enfoque Diferencial	3904112026	2-2026-011372	1-2026-009425	Cumple
Dirección de Gestión Administrativa y Financiera	4277012026	2-2026-012767	1-2026-010424	Cumple
Dirección de Gestión del Conocimiento	4022422026	2-2026-011799	1-2026-010196	Cumple
Dirección De Talento Humano	3821932026	2-2026-011126	1-2026-009566	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 Territorialización de Derechos	3805742026	2-2026-011085	1-2026-008761	Cumple
Dirección del Sistema de Cuidado	3837222026	2-2026-011338	1-2026-008984	Cumple
Oficina de Control Interno	3845692026	2-2026-011102	1-2026-009190	Cumple
Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	4059862026	2-2026-011933	1-2026-010193	Cumple
Subsecretaria del Cuidado y Políticas de Igualdad	3808142026	2-2026-011100	1-2026-009296	Cumple

10. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de junio de 2026 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió una petición con la tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, no obstante, luego de revisar su contenido se pudo apreciar que no corresponden a esta tipología, por lo que se asignó a las dependencias correspondientes, así:

Radicado SDQS	Fecha de inicio de términos	Dependencia	Trámite
3554722026	19/05/2026	Dirección del Sistema de Cuidado	Se realizará la verificación de la información allegada y se adelantarán las gestiones de articulación institucional correspondientes con la entidad competente, con el fin de esclarecer los hechos expuestos y propiciar solución directa frente a su requerimiento

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 junio de 2026 la Secretaría Distrital de la Mujer recibió seis peticiones con tipología “Solicitud de acceso a la información”.

Nº de solicitudes recibidas	Nº de solicitudes respondidas	Nº solicitudes trasladadas a otra institución	Tiempos de respuesta promedio	Nº de solicitudes negadas
6	2	0	6,5	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

12. Participación por localidad

En el mes de junio de 2026, se evidencia que la mayoría de las personas que presentaron PQRS y reportaron información, se ubican en la localidad de Ciudad Bolívar (7), Suba (4), seguido por San Cristóbal (4).



13. Participación por estrato

De las peticiones recibidas, 44 peticionarias(os) brindaron información acerca del estrato socioeconómico al que pertenecen, siendo el estrato dos (2) el de mayor participación con 19 peticiones, seguido del estrato tres (3) con 10 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:

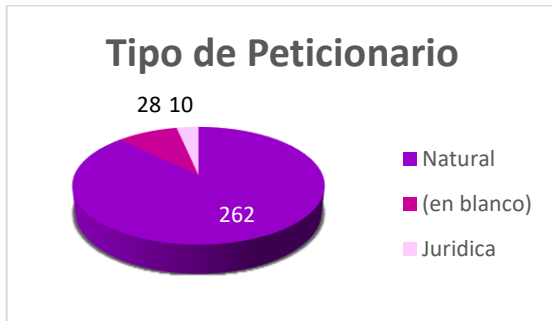
3169001 www.sdmujer.gov.co

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 junio, en doscientos sesenta y dos (262) peticiones las(os) solicitantes se identificaron como personas naturales, en diez (10) como jurídicas y en veintiocho (28) peticiones no se cuenta con información (en blanco). Así mismo el 90,7% corresponden a ciudadanas(os) identificadas(os) y el 9,3% corresponde a registros anónimos.



Nombre Peticionario	Número	Porcentaje %
Anónimo	28	9,3%
Identificado	272	90,7%
Total General	300	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 243 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 330 soluciones y mediante el correo electrónico se recibieron 244 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 9,5 días, por debajo de los términos establecidos en la ley, lo cual permite evidenciar un seguimiento eficiente en la gestión de PQRS.

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 analizado se presentó una 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 300 peticiones frente a 340 del mes anterior.
- El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer PQRS es el correo electrónico, con una participación del 81,3%, seguido por el Sistema Bogotá te escucha (Web) mediante el cual se registró el 12,7% 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