



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Informe de Seguimiento de PQRS Enero 2020

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., febrero de 2020

Informe de Seguimiento de PQRS
Enero 2020
Febrero de 2020 - Bogotá D.C., Colombia

- En cumplimiento de la normatividad:** Ley 190 de 1995, Congreso de la República Colombia, "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa." Art. 54.
- Ley 1712 de 2014, Congreso de la República Colombia, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones." Art. 11. Literal h.
- Decreto 103 de 2015, Presidencia de la República de Colombia, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones." Art. 52.
- Decreto 2232 de 1995, Congreso de la República Colombia, "Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el Sistema de Quejas y Reclamos." Art. 9.
- Decreto 428 de 2013, Alcaldía Mayor de Bogotá, "Por medio del cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de la Mujer, y se dictan otras disposiciones". Art. 16. Literal n.
- Circular 007 de 2019, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, "Actualización del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas."

Dependencia: Subsecretaría de Gestión Corporativa

Subsecretaria de Gestión Corporativa: Tatiana Milena Mendoza Lara

Elaboración y acopio de información: Proceso de Atención a la Ciudadanía

Tabla de contenido

Introducción.....	4
1. Total de Peticiones Recibidas	5
2. Peticiones Verbales	5
3. Canales de Atención.....	6
4. Tipo de Peticiones	6
5. Peticiones por Subtemas.....	7
6. Traslados por Competencia.....	7
7. Peticiones Cerradas del Periodo.....	8
8. Tiempo Promedio de Respuesta.....	8
9. Requerimientos por Dependencia	9
10. Respuestas de Fondo	10
11. Denuncias por Actos de Corrupción.....	10
12. Peticiones ciudadanas que se gestionaron fuera del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”	10
Conclusiones.....	14

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



Introducción

En cumplimiento 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 52 del Decreto Nacional 103 de 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 literal n) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013³ de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que establece: “*Son funciones de la Subsecretaría de Gestión Corporativa: n) 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*” 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 cual sirve como herramienta de gerencia y de control, permitiendo conocer las inquietudes de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados por esta Secretaría, con el fin de evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas.

A continuación, se relacionan los requerimientos presentados y tramitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, por tipología, canales y comportamiento estadístico, gestionados durante el mes de enero de 2020, con el fin de analizar el comportamiento de las áreas frente a las peticiones ciudadanas; las cuales se reciben, clasifican y se asignan a la dependencia correspondiente, para que sean atendidas de conformidad con los términos de ley y de esta manera brindar una atención integral a la ciudadanía.

¹ Ley 1474 de 2011: http://www.secretariassenado.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 428 de 2013: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=54746>

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

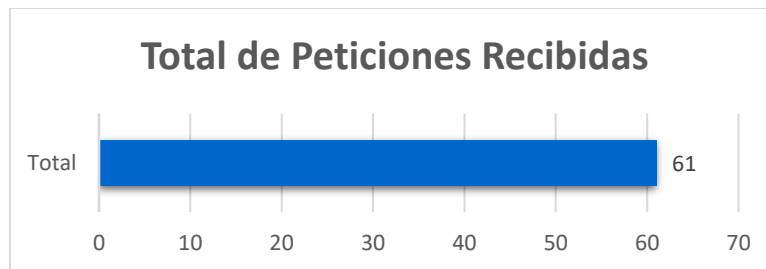
www.sdmujer.gov.co

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



1. Total de Peticiones Recibidas

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010 “*Por el cual se establecen lineamientos para presentar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y organismos del Distrito Capital*”, se relaciona el registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que recibió la Entidad durante el mes de enero de 2020.



En enero de 2020 se recibieron un total de 61 peticiones a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, y fueron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

2. Peticiones Verbales

Partiendo de la idoneidad de las (los) servidoras(es) públicas(os), cuando se presenta una solicitud de carácter verbal por medio de los canales presencial y telefónico, lo ideal será que esta sea resuelta en el primer nivel de servicio (primer nivel de relacionamiento con la ciudadanía), esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública. Además, esto permite 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 el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, el cual fue publicado para su adopción mediante la Circular 007 de 2018 por parte de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, el cual se actualizó mediante la Circular 007 de 2019, y que la atención que se presta por medio de los canales presencial y telefónico en la mayoría de los casos son de respuesta inmediata, dado que se relacionan con información básica de la entidad, las peticiones verbales no se registran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, salvo aquellas peticiones que no hayan sido resueltas de forma inmediata a la (el) solicitante, las cuales deberán ser registradas y radicadas en el Sistema. Sin embargo, las peticiones verbales se registran en una base propia para evidenciar la prestación de este servicio.

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:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



A continuación, se relacionan las peticiones verbales que recibió la Entidad durante el mes de enero de 2020:

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	29	2	31	• Solicitud de información sobre orientación socio-jurídica y psicosocial.
Total	29	2	31	

3. Canales de Atención

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 las (los) peticionarias(os) presenten sus peticiones:

Canal	Peticiones	Porcentaje
E-mail	45	74%
Buzón	9	15%
Web	5	8%
Presencial	2	3%
Total	61	100%

Del total de 61 peticiones recibidas en el mes de enero de 2020, 45 ingresaron por el correo electrónico siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 74% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, seguido por el buzón y el canal web, con una participación representada en el 15% y 8% respectivamente.

4. Tipo de Peticiones

Del total de 61 peticiones recibidas en el mes de enero de 2020, 27 peticiones corresponden a la tipología de Solicitud de Copia, representando el 44% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, siendo esta la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida por las tipologías Derecho de Petición de Interés Particular y Solicitud de Información, las cuales representan el 25% cada una, del total de peticiones registradas en el Sistema.

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:

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



Tipología	Peticiones	Porcentaje
Solicitud de Copia	27	44%
Derecho de Petición de Interés Particular	15	25%
Solicitud de Acceso a la Información	15	25%
Felicitación	3	5%
Reclamo	1	2%
Total	61	100%

5. Peticiones por Subtemas

En el mes de enero de 2020, el subtema más representativo fue el de Atención psicológica y/o jurídica, litigio y justicia integral, con 24 peticiones que corresponden al 36% del total de 66 peticiones solucionadas por la Secretaría Distrital de la Mujer en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, esto debido a la misionalidad de la Entidad y la alta demanda por parte de las mujeres a la garantía de sus derechos y lo relacionado con justicia de género.

Subtema	Total	%
Atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia integral	24	36%
Información básica de la entidad y puntos de atención	13	20%
Administración talento humano o contratación	10	15%
Cursos brindados en casas de igualdad	9	14%
Información estadística de la entidad	5	8%
Total 5 Subtemas	61	92%
Otros Subtemas	5	8%
Total	66	100%

6. Traslados por Competencia

Entidad	Total	Porcentaje
Secretaría de Integración Social	2	33%
Secretaría de Salud	1	17%
Secretaría de Educación	1	17%
Entidad Nacional	1	17%
Secretaría de Hacienda	1	17%
Total	6	100%

Durante el mes de enero de 2020, se realizaron un total de seis traslados por no competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer. Se identificó en algunas peticiones que, a pesar de tener una mujer involucrada, esta no estaba siendo víctima de violencia, 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

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:

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



sido asignada por competencia en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, se procede a dar cierre al radicado informando que a la entidad competente ya le fue asignada la petición, conforme a lo establecido en el “Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas”⁴ de la Secretaría General (página 40).

7. Peticiones Cerradas del Periodo

Periodo	Peticiones cerradas
Enero	45
Mes anterior	21
Total	66

Durante el mes de enero de 2020, se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de la Mujer, dentro de los términos estipulados por la ley, a 66 peticiones recibidas a través de los distintos canales de atención y por traslado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, de las cuales, 45 peticiones fueron recibidas en el periodo actual y 21 fueron requerimientos pendientes de periodos anteriores.

8. Tiempo Promedio de Respuesta

Tipología	Términos Legales Ley 1755 Art. 14	Promedio
Consulta	30	-
Derecho de Petición de Interés General	15	4
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,7
Felicitación	15	12
Queja	15	11
Reclamo	15	11
Solicitud de Información	10	7,7
Solicitud de Copia	10	6,8
Sugerencia	15	-
Denuncia por Actos de Corrupción	15	-
Promedio Total		8,7

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas ante la Secretaría Distrital de la Mujer en el mes de enero de 2020, fue de ocho días y 17 horas.

En el mes de enero de 2020 todos los tiempos promedio de respuesta se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos estipulados por la ley, teniendo en cuenta la contingencia

⁴ Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá: https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/linamientosdistritales/manual_para_la_gestion_de_peticiones_ciudadanas.pdf

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



que se presentó en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, que ocasionó demoras en la gestión de las peticiones ciudadanas.

Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Atención 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

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total	Porcentaje
Dirección de Territorialización de Derechos	20	4	24	36%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	9	0	9	14%
Dirección de Talento Humano	4	2	6	9%
Dirección de Enfoque Diferencial	0	5	5	8%
Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	2	3	5	8%
Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	1	4	5	8%
Dirección de Derechos y Diseño de Política	4	0	4	6%
Dirección de Contratación	1	1	2	3%
Oficina Asesora de Planeación	2	0	2	3%
Comunicaciones	1	0	1	2%
Control Disciplinario	0	1	1	2%
Dirección de Gestión del Conocimiento	1	0	1	2%
Subsecretaría de Políticas de Igualdad	0	1	1	2%
Total general	45	21	66	100%

La dependencia que respondió el mayor número de requerimientos en el mes de enero de 2020 fue la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con un total de 24 requerimientos, los cuales representan el 36% del total de las peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha. La segunda dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Subsecretaría de Gestión Corporativa, con un total de nueve requerimientos, los cuales representan el 14% del total de las peticiones registradas en el Sistema, y la tercera fue la Dirección de Talento Humano, con un total de seis requerimientos, los cuales representan el 9% del total de las peticiones registradas en el Sistema.

Es importante resaltar que la Subsecretaría de Gestión Corporativa da respuesta a las peticiones en temas generales del funcionamiento de la entidad, solicita ampliación de

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:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



información de peticiones y efectúa traslados o cierres por competencias de las peticiones radicadas que no corresponden a las funciones propias de la Secretaría.

10. Respuestas de Fondo

Se realiza verificación aleatoria de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Secretaría, con el fin de verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía hayan sido atendidas de fondo, evidenciando de la muestra realizada que las siguientes peticiones fueron atendidas de fondo así:

Radicado SDQS	Radicado Entrada (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta (Orfeo)	Respuesta de Fondo
812202020	2-2020-000056	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-000161	Cumple
73732020	2-2020-000436	Dirección de Eliminación de las Violencias	1-2020-000809	Cumple
154292020	2-2020-000518	Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	1-2020-001008	Cumple
142242020	2-2020-000539	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-000783	Cumple
151452020	2-2020-000566	Dirección de Talento Humano	1-2020-000903	Cumple
154612020	2-2020-000575	Dirección de Territorialización de Derechos	1-2020-000834	Cumple

11. Denuncias por Actos de Corrupción

En el mes de enero de 2020 la Secretaría Distrital de la Mujer no recibió peticiones con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

12. Peticiones ciudadanas que se gestionaron fuera del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”

Durante el mes de enero de 2020, el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, en el cual se registran y tramitan todas las peticiones ciudadanas, presentó fallas y demoras en su operación, lo cual no permitió que se registraran la totalidad de las peticiones recibidas en la Secretaría en el Sistema. De acuerdo con esta incidencia, sólo se dio trámite mediante el sistema de gestión documental (Orfeo), conforme a los términos estipulados por la ley, a las peticiones que no se lograron registrar.

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:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



A continuación, se relacionan el total de peticiones ciudadanas que se gestionaron fuera del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha en la Secretaría.

No.	Fecha	Radicado de entrada (Orfeo)	Dependencia	Fecha de Vencimiento	Radicado de salida (Orfeo)
1	15/01/2020	2-2020-000201	Dir. Territorialización de Derechos	22/01/2020	1-2020-000606
2	15/01/2020	2-2020-000206	Sub. Gestión Corporativa	29/01/2020	1-2020-000664
3	15/01/2020	2-2020-000207	Dir. Territorialización de Derechos	22/01/2020	1-2020-000608
4	15/01/2020	2-2020-000208	Dir. Talento Humano	22/01/2020	1-2020-000580
5	15/01/2020	2-2020-000209	Dir. Territorialización de Derechos	22/01/2020	1-2020-000599
6	15/01/2020	2-2020-000218	Dir. Talento Humano	22/01/2020	1-2020-000578
7	15/01/2020	2-2020-000219	Sub. Fortalecimiento de Capacidades	29/01/2020	1-2020-000620
8	15/01/2020	2-2020-000221	Dir. Territorialización de Derechos	22/01/2020	1-2020-000623
9	15/01/2020	2-2020-000223	Dir. Eliminación de Violencias	22/01/2020	1-2020-000598
10	15/01/2020	2-2020-000224	Of. de Comunicaciones	29/01/2020	1-2020-000720
11	15/01/2020	2-2020-000225	Dir. Talento Humano	22/01/2020	1-2020-000577
12	15/01/2020	2-2020-000226	Dir. Territorialización de Derechos	30/01/2020	1-2020-000730
13	15/01/2020	2-2020-000227	Dir. Territorialización de Derechos	23/01/2020	1-2020-000245
14	16/01/2020	2-2020-000235	Dir. Administrativa y Financiera	23/01/2020	1-2020-000617
15	16/01/2020	2-2020-000236	Dir. Territorialización de Derechos	23/01/2020	1-2020-000607
16	16/01/2020	2-2020-000237	Dir. Talento Humano	23/01/2020	1-2020-000642
17	16/01/2020	2-2020-000238	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	30/01/2020	1-2020-000718
18	16/01/2020	2-2020-000239	Dir. Eliminación de Violencias	31/01/2020	1-2020-000646
19	16/01/2020	2-2020-000240	Dir. Talento Humano	31/01/2020	1-2020-000750
20	16/01/2020	2-2020-000245	Dir. Territorialización de Derechos	27/01/2020	1-2020-000647
21	16/01/2020	2-2020-000247	Dir. Talento Humano	27/01/2020	1-2020-000694
22	16/01/2020	2-2020-000252	Dir. Enfoque Diferencial	27/01/2020	1-2020-000589
23	16/01/2020	2-2020-000254	Dir. Territorialización de Derechos	27/01/2020	1-2020-000687

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



No.	Fecha	Radicado de entrada (Orfeo)	Dependencia	Fecha de Vencimiento	Radicado de salida (Orfeo)
24	16/01/2020	2-2020-000255	Dir. Territorialización de Derechos	27/01/2020	1-2020-000612
25	16/01/2020	2-2020-000256	Dir. Territorialización de Derechos	27/01/2020	1-2020-000681
26	16/01/2020	2-2020-000257	Dir. Territorialización de Derechos	27/01/2020	1-2020-000596
27	16/01/2020	2-2020-000258	Dir. Territorialización de Derechos	28/01/2020	1-2020-000629
28	16/01/2020	2-2020-000259	Dir. Territorialización de Derechos	4/02/2020	1-2020-000628
29	17/01/2020	2-2020-000265	Dir. Territorialización de Derechos	31/01/2020	1-2020-000716
30	17/01/2020	2-2020-000266	Sub. Fortalecimiento de Capacidades	3/02/2020	1-2020-000736
31	20/01/2020	2-2020-000313	Dir. Territorialización de Derechos	30/01/2020	1-2020-000732
32	20/01/2020	2-2020-000314	Dir. Talento Humano	30/01/2020	1-2020-000769
33	20/01/2020	2-2020-000325	Sub. Fortalecimiento de Capacidades	6/02/2020	1-2020-000738
34	20/01/2020	2-2020-000326	Sub. Fortalecimiento de Capacidades	6/02/2020	1-2020-000857
35	20/01/2020	2-2020-000327	Sub. Fortalecimiento de Capacidades	6/02/2020	1-2020-000739
36	20/01/2020	2-2020-000328	Dir. Territorialización de Derechos	30/01/2020	1-2020-000686
37	20/01/2020	2-2020-000329	Dir. Territorialización de Derechos	30/01/2020	1-2020-000685
38	20/01/2020	2-2020-000330	Dir. Territorialización de Derechos	30/01/2020	1-2020-000684
39	21/01/2020	2-2020-000364	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	31/01/2020	1-2020-000727
40	21/01/2020	2-2020-000365	Dir. Talento Humano	31/01/2020	1-2020-000677
41	21/01/2020	2-2020-000366	Dir. Territorialización de Derechos	31/01/2020	1-2020-000754
42	21/01/2020	2-2020-000367	Dir. Territorialización de Derechos	31/01/2020	1-2020-000776
43	21/01/2020	2-2020-000369	Dir. Territorialización de Derechos	31/01/2020	1-2020-000734
44	21/01/2020	2-2020-000370	Dir. Talento Humano	31/01/2020	1-2020-000810
45	22/01/2020	2-2020-000397	Dir. Territorialización de Derechos	3/02/2020	1-2020-000766
46	22/01/2020	2-2020-000398	Dir. Territorialización de Derechos	3/02/2020	1-2020-000731

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



No.	Fecha	Radicado de entrada (Orfeo)	Dependencia	Fecha de Vencimiento	Radicado de salida (Orfeo)
47	22/01/2020	2-2020-000399	Of. de Comunicaciones	10/02/2020	1-2020-000721
48	24/01/2020	2-2020-000420	Dir. Talento Humano	5/02/2020	1-2020-000933
49	24/01/2020	2-2020-000421	Dir. Territorialización de Derechos	5/02/2020	1-2020-000782
50	24/01/2020	2-2020-000422	Dir. Territorialización de Derechos	5/02/2020	1-2020-000901
51	24/01/2020	2-2020-000425	Dir. Territorialización de Derechos	5/02/2020	1-2020-000877
52	27/01/2020	2-2020-000477	Dir. Eliminación de Violencias	6/02/2020	1-2020-000763
53	27/01/2020	2-2020-000478	Dir. Territorialización de Derechos	6/02/2020	1-2020-000780
54	27/01/2020	2-2020-000479	Dir. Gestión del Conocimiento	6/02/2020	1-2020-000814
55	27/01/2020	2-2020-000480	Sub. Fortalecimiento de Capacidades	13/02/2020	1-2020-000827
56	27/01/2020	2-2020-000481	Dir. Eliminación de Violencias	13/02/2020	1-2020-000749

En el mes de enero de 2020 se gestionaron un total de 56 peticiones ciudadanas a través del Sistema de Gestión Documental - Orfeo, a las cuales la Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través del proceso de Atención a la Ciudadanía, realizó el respectivo seguimiento para que se formularan y emitieran las respuestas en los términos estipulados por la ley. Estas peticiones se registrarán y gestionarán en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, conforme al lineamiento establecido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en la Circular 014 de 2020, con asunto: Inconvenientes técnicos en la plataforma tecnológica del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

www.sdmujer.gov.co

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



Conclusiones

- El presente informe consolida la información sobre el seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer en el periodo establecido, enmarcando su gestión dentro de los objetivos estratégicos de la Entidad, con el compromiso de garantizar una atención oportuna, cálida, amable, respetuosa, digna, humana, efectiva y confiable a la ciudadanía.
- Las peticiones que no se lograron registrar durante el mes de enero de 2020 en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, debido a las fallas y demoras en su operación, se registrarán y gestionarán posteriormente, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, según lo estipulado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en la Circular 014 de 2020, con asunto: Inconvenientes técnicos en la plataforma tecnológica del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.
- Adicionalmente, las peticiones ciudadanas que se gestionaron fuera del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, fueron objeto de especial vigilancia y control, por parte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, proceso de Atención a la Ciudadanía, para garantizar su respuesta en los términos estipulados por la ley.

Proyectó: Sara Marcela Moreno Rojas Profesional Universitario - Subsecretaría de Gestión Corporativa
Revisó y Aprobó: Tatiana Milena Mendoza Lara Subsecretaria 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:
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

