

**MEMORANDO**

Bogotá D.C.,

**\*3-2020-002312\***

Al responder cite este Nro.

3-2020-002312

martes, 06 de octubre de 2020

**PARA:** Subsecretarias, Directoras(es), Jefas(es) de Oficina, servidoras(es) y contratistas.

**DE:** Subsecretaría de Gestión Corporativa

**ASUNTO:** Lineamientos generales para el trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en la Secretaría Distrital de la Mujer.

Dentro de las funciones establecidas en el literal m) del Decreto 428 de 2013, la Subsecretaría de Gestión Corporativa es la encargada de “Diseñar mecanismos tendientes a la recepción, trámite y resolución oportuna de las quejas, reclamos, sugerencias y soluciones que los ciudadanos y ciudadanas, o los funcionarios y funcionarias públicas formulen, en relación con el cumplimiento de la misión de la Entidad, en los términos que la ley señale.”. En este sentido, atendiendo la necesidad de orientar a las distintas dependencias de la Secretaría Distrital de la Mujer en lo que respecta al trámite oportuno de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), a continuación, se informa sobre los lineamientos generales que deben tenerse en cuenta, con el fin de hacer efectivas las garantías y procedimientos establecidos en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.

- Toda actuación que inicie cualquier ciudadana(o) ante la Secretaría Distrital de la Mujer, independientemente de la denominación (tipología) de la solicitud, implica el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo, en dicha solicitud.
- Las respuestas que se dan a las PQRS deben emitirse de forma completa y de fondo, y deben cumplir con los atributos de coherencia, calidez, calidad y oportunidad que se establecen en el Manual de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría<sup>1</sup>. Dichas respuestas deben ser revisadas y suscritas por la persona

<sup>1</sup> Manual de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer:

<http://sdmujer.gov.co/transparencia/planeacion/pol%C3%ADticas-lineamientos-y-manuales/manual-atenci%C3%B3n-la-ciudadan%C3%ADa>

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

[www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)



responsable de cada dependencia (Secretaría, Subsecretarías, Directoras(es), Jefas(es) de oficina), en el formato correspondiente, y radicadas en correspondencia dentro de los tiempos señalados en el siguiente ítem.

- De acuerdo con la parametrización de los términos de respuesta en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, los días efectivos para dar respuesta a las peticiones son de lunes a viernes, sin contar los fines de semana y festivos, y los tiempos están parametrizados en el Sistema Bogotá Te Escucha de la siguiente manera:

Tipología	Tiempos de ley	Tiempos según actividad		
	Días	Registro	Trámite	Cierre
Consulta	30	1	28	1
Denuncia por Actos de Corrupción	15	1	13	1
Derecho de Petición de Interés General	15	1	13	1
Derecho de Petición de Interés Particular	15	1	13	1
Felicitaciones	15	1	13	1
Queja	15	1	13	1
Reclamo	15	1	13	1
Sugerencia	15	1	13	1
Solicitud de Información	10	1	8	1
Solicitud de Copia	10	1	8	1

De esta manera, el Sistema divide los tiempos de ley en tres actividades: registro, trámite y cierre. Conforme lo anterior, la Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través del proceso de Atención a la Ciudadanía, se encarga de realizar la primera actividad (registro), por lo cual, las dependencias que dan respuesta a las peticiones deben hacerlo dentro del tiempo de trámite, es decir, 2 (dos) días antes del tiempo total de ley, atendiendo lo siguientes parámetros:

- El tiempo para dar traslado en razón de la competencia a una petición debe ser menor o igual a cinco (5) días, de acuerdo a los tiempos de ley.
- Para que se dé la gestión del cierre de la petición en el menor tiempo posible, es necesario que las dependencias garanticen que las respuestas se enlacen al radicado inicial en el Sistema de Gestión Documental, Orfeo.
- La Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través del proceso de Atención a la Ciudadanía, hace seguimiento a las respuestas para que sean emitidas dentro de los términos y de acuerdo con el procedimiento establecido por la ley. La falta de atención a las PQRS, así como el incumplimiento de los términos dispuestos para su contestación acarrea consecuencias de tipo disciplinario.
- La/el servidor(a) o contratista asignada(o) para hacer seguimiento y cierre de peticiones en el Sistema Bogotá Te Escucha en cada dependencia, realizará la última actividad (cierre), dentro del tiempo de la actividad (1 día).

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

Torre 1 (Aire) Piso 9

PBX: 3169001

[www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)

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

[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)



No obstante lo anterior, se recomienda disminuir el tiempo total del trámite de la respuesta con el fin de mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía como entidad.

Por último, de acuerdo con las disposiciones impartidas desde la Presidencia de la República mediante el Decreto Legislativo 491 de 2020<sup>2</sup>, *“por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*, para las peticiones ciudadanas que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se modificaron los términos señalados por la ley así:

- Las peticiones de Interés General, de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Así mismo, las siguientes peticiones estarán sometidas a término especial:

- Solicitud de información y solicitud de copias en (20) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cordialmente,



**DALIA INES OLARTE MARTINEZ**

Subsecretaría de Gestión Corporativa

Elaboró: Angie Tatiana Bernal Suarez - Profesional Universitario - Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Revisó: Lucía Clemencia Ramírez Rodríguez, Profesional Contratista, Subsecretaría de Gestión Corporativa.  
Boris Leandro Barbosa Tarazona, Profesional Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa

---

<sup>2</sup> Decreto 491 de 2020: <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Decreto-491-28-marzo-2020.pdf>