



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE LA MUJER

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA – SERVICIO A
LA CIUDADANÍA

Código: RC-PR-2

Fecha: 26/11/2025

Versión: 13

Página 1 de 20

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA
CIUDADANÍA

0. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Versión: 13

Fecha de Emisión: 26/11/2025

Cambios realizados: Se actualiza el lineamiento relacionado con la protección de datos personales en las PQRS recibidas a través de redes sociales y se incorpora en el primer nivel de atención las colaboradoras(es) designadas(os) para la atención de redes sociales. Se ajusta lo correspondiente a las peticiones gestionadas como solicitud de aclaración y solicitud de ampliación. Se actualiza la gestión de PQRS recibidas en el canal telefónico y el plazo para la radicación y registro en Bogotá te escucha de la PQRS recibidas en el canal virtual. Se ajusta el plazo para el envío de peticiones recibidas en rendición de cuentas, diálogos ciudadanos y ferias.

1. LIDERESA/LÍDER DE PROCESO: Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía.

1.1 OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Gestionar los requerimientos presentados por la ciudadanía (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias –PQRS–, denuncias, solicitudes, consultas y felicitaciones), mediante su recepción a través de los diferentes canales de atención, su registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas –Bogotá te escucha–, y la asignación y seguimiento a las dependencias y procesos competentes, con el fin de garantizar la emisión de una respuesta definitiva conforme a la Ley 1755 de 2015.

1.2 ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO: Inicia con la recepción de los requerimientos de la ciudadanía a través de los canales de atención de la Secretaría Distrital de la Mujer, continúa con su registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas –Bogotá te escucha– y con el seguimiento a la gestión realizada por las dependencias correspondientes, y finaliza con la emisión de la respuesta por parte de las áreas competentes.

1.3 RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO: Subsecretaria de Gestión Corporativa

1.4 AMBITO DE APLICACIÓN: Todos los procesos de la SDMujer y las tres líneas de defensa.

2. GLOSARIO:

- **Anónimo:** es aquella persona de quién se desconoce su identidad. Esto puede ser porque la persona no puede o no quiere revelar su identidad.
- **Consulta:** solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.
- **Denuncia por actos de corrupción:** manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.
- **Derecho de Petición de Interés General:** solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.
- **Derecho de Petición de Interés Particular:** solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.
- **Felicitación:** manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE LA MUJER

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA – SERVICIO A
LA CIUDADANÍA

Código: RC-PR-2

Fecha: 26/11/2025

Versión: 13

Página 2 de 20

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA
CIUDADANÍA

- **Peticionaria/o:** persona natural o jurídica que interpone un requerimiento ante una entidad.
- **PQRS:** sigla que hace referencia a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes, consultas y felicitaciones de la ciudadanía.
- **Queja:** manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Requerimiento:** petición de una cosa que se considera necesaria, generalmente ante una autoridad.
- **Seguimiento:** actividad que permite verificar oportunamente que la petición ciudadana sea gestionada dentro del término legal por la autoridad o dependencia competente.
- **SDMujer:** sigla que hace referencia a la Secretaría Distrital de la Mujer.
- **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha:** sistema de información para la administración, registro, atención, seguimiento, y control de los requerimientos (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias, solicitudes, consultas y felicitaciones) que la ciudadanía interpone ante cualquier entidad del Distrito Capital.
- **Solicitud de aclaración:** es la actuación administrativa orientada a solicitar al peticionario/a se sirva aclarar o adicionar información complementaria que permita la atención integral a su petición.
- **Solicitud de Copia:** reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el/la solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas de la persona solicitante, según los costos de reproducción de la entidad.
- **Solicitud de información:** facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.
- **Sugerencia:** manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Suspensión de términos:** cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, se deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la Ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el término de respuesta que no puede ser superior al término inicial.

3. CONDICIONES GENERALES:

1. Este procedimiento sigue los lineamientos del Manual Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas del Distrito Capital.
2. Tiene en cuenta las directrices establecidas en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía
3. Atiende los aspectos requeridos por la Veeduría Distrital.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE LA MUJER

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA – SERVICIO A
LA CIUDADANÍA

Código: RC-PR-2

Fecha: 26/11/2025

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA
CIUDADANÍA

Versión: 13

Página 3 de 20

3.1 ROLES Y RESPONSABILIDADES:

A continuación, se describen los roles y responsabilidades, de manera general, frente a la gestión de las PQRSD

Primera Línea de Defensa:

- Se encarga de recibir y registrar las peticiones ciudadanas que ingresan por los diferentes canales de atención de la SDMujer en las plataformas dispuestas para tal propósito.
- Elabora las respuestas oportunas y adecuadas de las PQRSD con criterios de calidad.
- Cumple con los tiempos y lineamientos definidos en el presente procedimiento.
- Identifica y reporta fallas o inconvenientes.

Segunda Línea de Defensa:

- Supervisa que el procedimiento de gestión de pqr se cumpla correctamente.
- Asegura que los procedimientos estén alineados con políticas y normativas internas.

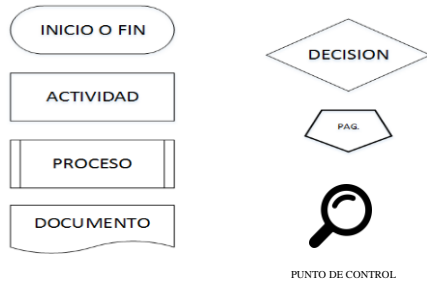
Tercera Línea de Defensa:

- Evalúa de forma objetiva e independiente la gestión de PQRSD.
- Verifica la eficacia de las dos primeras líneas de defensa.
- Emite recomendaciones y observaciones y realiza seguimiento a su implementación

4. RELACIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS: Esquema gráfico de la relación del procedimiento con otros procedimientos y/o procesos

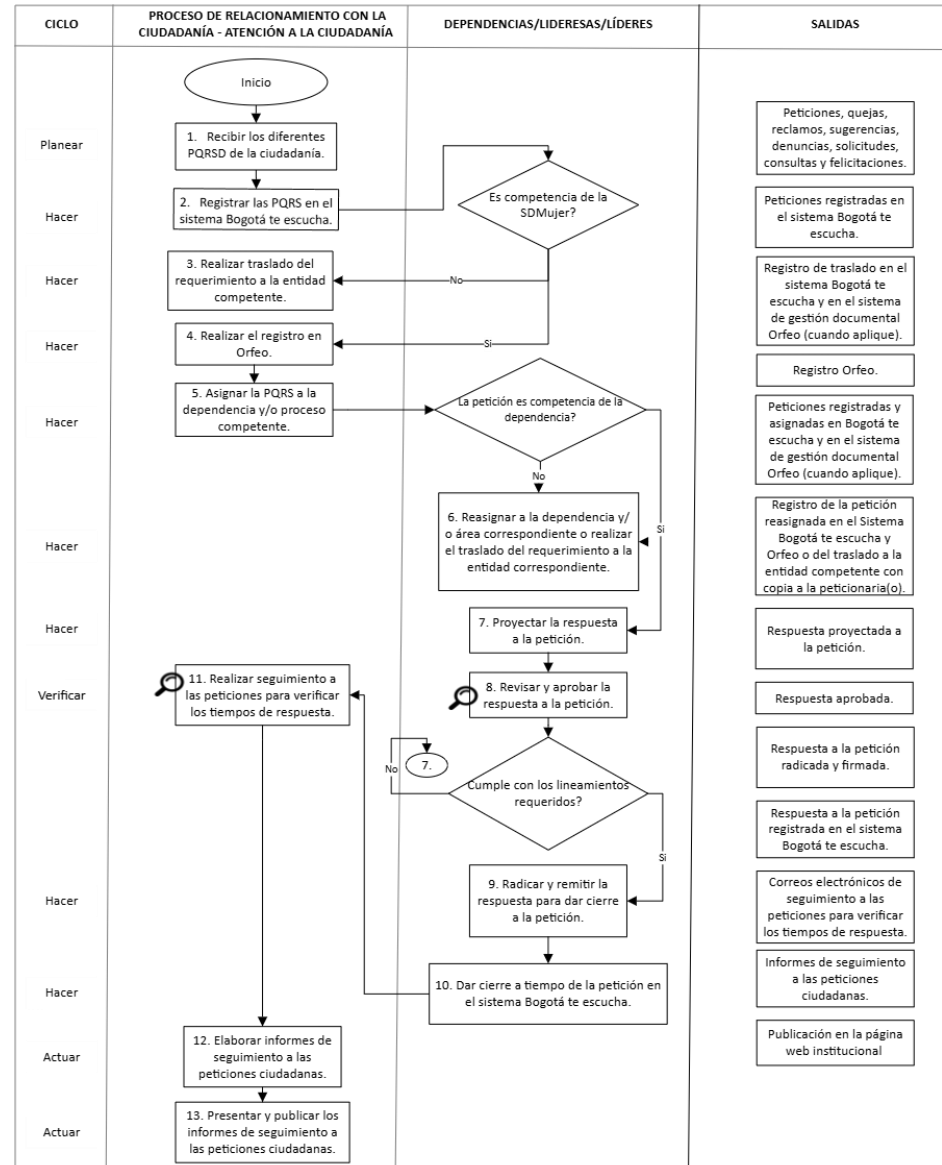
Procesos que se requieren como proveedor	Que insumos requiero del proveedor	Procedimiento	Que se obtiene del procedimiento	Para quien va dirigido el servicio o producto
Todas las dependencias de la SDMujer	Respuestas proyectadas de las PQRs.	Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía	Respuestas de PQRs ciudadanas remitidas.	Ciudadanía.

5. ICONOGRAFÍA DEL DIAGRAMA DE FLUJO: Iconografía asociada al diagrama del flujo del procedimiento.





5.1 DIAGRAMA DE FLUJO: Secuencia lógica de las actividades establecidas en el procedimiento.





5.2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES: Características específicas de las actividades del procedimiento.

No .	Ciclo PHVA	Ciclo de Gestión / actividad ¿Qué?	Descripción del Ciclo de Gestión / actividad ¿Cómo?	Actores	Responsable	Tiempo (Horas)	Documento o Registro
1	Planear	Recibir los diferentes PQRSD de la ciudadanía.	Recibir los requerimientos interpuestos por la ciudadanía a través de los canales de recepción definidos en la Política de Operación 1. Nota: Esta actividad deberá realizarse cumpliendo con los protocolos establecidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía de la SDMujer.	Subsecretaría Gestión Corporativa – Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Servidor(a) o contratista designado(a) del Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía.	N/A	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes, consultas y felicitaciones.
2	Hacer	Registrar las PQRS en el sistema Bogotá te escucha.	Registrar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes, consultas y felicitaciones instauradas por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.	Subsecretaría Gestión Corporativa – Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Servidor(a) o contratista designado(a) del Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía.	2 días hábiles.	Peticiones registradas en el sistema Bogotá te escucha.
		¿El requerimiento registrado en el sistema Bogotá te escucha es competencia de la SDMujer?	El requerimiento registrado en el sistema Bogotá te escucha es competencia de la SDMujer: Sí: Continúa con la actividad 4. No: Continúa con la actividad 3.	Dependencias de la SDMujer.	Servidoras/es o contratistas que prestan atención a la ciudadanía - todas las dependencias.		
3	Hacer	Realizar traslado del requerimiento a la entidad competente.	Realizar el traslado del requerimiento: cuando la entidad competente es Distrital, se hace de manera inmediata a través del Sistema Bogotá te escucha. Si la entidad responsable es del orden nacional o privado, el requerimiento debe registrarse en el sistema Orfeo y se efectúa traslado mediante oficio de salida el cuál debe informarse a la peticionaria(o). Finaliza la operación.	Subsecretaría Gestión Corporativa – Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Servidor(a) o contratista designado(a) del Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía.	5 días hábiles.	Registro de traslado en el sistema Bogotá te escucha y en el sistema de gestión documental Orfeo (cuando aplique).
4	Hacer	Realizar el registro en Orfeo.	Realizar el registro en el sistema de gestión documental Orfeo y se continúa con la actividad 5.	Subsecretaría Gestión Corporativa – Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Servidor(a) o contratista asignado(a) del Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía.	1 día hábil.	Registro Orfeo.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE LA MUJER

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA – SERVICIO A
LA CIUDADANÍA

Código: RC-PR-2

Fecha: 26/11/2025

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA
CIUDADANÍA

Versión: 13

Página 6 de 20

5	Hacer	Asignar la PQRS a la dependencia y/o proceso competente.	<p>Asignar la PQRS por medio del sistema Bogotá te escucha y el sistema de gestión documental - Orfeo a la dependencia de acuerdo con los niveles de atención y con la competencia para dar respuesta a la misma.</p> <p>Nota: Cuando se trate de una petición cuya respuesta involucra a más de una dependencia, se asignará a la dependencia con mayor incidencia, como se establece en la Política de Operación 4.1.</p>	Subsecretaría Gestión Corporativa – Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Servidor(a) o contratista asignado(a) del Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía.	1 día hábil.	Peticiones registradas y asignadas en Bogotá te escucha y en el sistema de gestión documental Orfeo (cuando aplique).
		¿La petición es competencia de la dependencia y/o área?	<p>La petición es competencia de la dependencia y/o área:</p> <p>Sí: Continúa con la actividad 7. No: Continúa con la actividad 6.</p>	Dependencias de la SDMujer.	Servidoras/es o contratistas que prestan atención a la ciudadanía - todas las dependencias.		
6	Hacer	Reasignar a la dependencia y/o área correspondiente o realizar el traslado del requerimiento a la entidad correspondiente.	<p>* Si el requerimiento corresponde a otra dependencia, se reasignará por medio del Sistema Bogotá te escucha y el sistema de gestión documental - Orfeo a la dependencia y/o proceso de acuerdo con su competencia. Se realizará en un término no mayor a tres (3) días hábiles. Continúa con la actividad 7.</p> <p>* Si el requerimiento es competencia de otra entidad: cuando la competencia es distrital, se hace de manera inmediata a través del Sistema Bogotá te escucha. Si la competencia es a nivel nacional o privado se efectúa el traslado a la entidad competente y se informa a la peticionaria(o). Se realizará en un término no mayor a cinco (5) días hábiles. Finaliza la operación.</p>	Dependencias de la SDMujer.	Enlace designado por parte del proceso o dependencia.	3 a 5 días hábiles.	Registro de la petición reasignada en el Sistema Bogotá te escucha y Orfeo o del traslado a la entidad competente con copia a la peticionaria(o).
7	Hacer	Proyectar la respuesta a la petición.	<p>Proyectar la respuesta de acuerdo con lo establecido en la Política de Operación 5.10, teniendo en cuenta los términos para resolver las peticiones (Política de Operación 3).</p> <p>Nota: Se remitirá la respuesta proyectada para</p>	Dependencias de la SDMujer.	Servidor(a) o contratista designado para dar respuesta por parte del proceso o dependencia.	N/A	Respuesta proyectada a la petición.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE LA MUJER

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA – SERVICIO A
LA CIUDADANÍA

Código: RC-PR-2

Fecha: 26/11/2025

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA
CIUDADANÍA

Versión: 13

Página 7 de 20

			su revisión a la Subsecretaria(o), director(a) o jefa(e) de la dependencia, por medio del sistema de gestión documental - Orfeo.				
8	Verificar	Revisar y aprobar la respuesta a la petición.	<p>Punto de control: La (el) Subsecretaria(o), directora(or) o jefa(e) de la dependencia deberá verificar que la respuesta se haya emitido de fondo, que esté acorde con la solicitud realizada, teniendo en cuenta los términos de vencimiento para su suscripción.</p> <p>Nota 1: Se aprobará la respuesta proyectada para su radicación por medio del sistema de gestión documental - Orfeo.</p> <p>Nota 2: En el caso de las respuestas a peticiones anónimas, devueltas o sin datos de notificación que se deban notificar a través de aviso, que cuenten con información sensible, se debe verificar que se haya utilizado el documento tipo establecido por el proceso de Atención a la Ciudadanía.</p>	Dependencias de la SDMujer.	Lideresas, líderes, servidor(a) o contratistas designados por parte del proceso o dependencia.	N/A	Respuesta aprobada.
		¿La respuesta cumple con los lineamientos requeridos?	<p>La respuesta cumple con los lineamientos y las necesidades de la peticionaria(o):</p> <p>Sí: Continúa con la actividad 9. No: Devolverse a la actividad 7.</p>	Dependencias de la SDMujer	Servidoras/es o contratistas que prestan atención a la ciudadanía - todas las dependencias.		
9	Hacer	Radicar y remitir la respuesta para dar cierre a la petición.	<p>Radicar la respuesta de la petición la cual deberá ser firmada por la Subsecretaria(o), director(a) o jefa(e) de la dependencia. Luego se remitirá por medio del sistema Orfeo, para que se realice el cierre en el sistema Bogotá te escucha.</p> <p>Nota: Cuando se trate de una solicitud anónima se debe realizar lo descrito en la Política de Operación No. 4.</p>	Dependencias de la SDMujer.	Enlace designado por parte del proceso o dependencia. Lideresas o líder del proceso o dependencia.	N/A	Respuesta a la petición radicada y firmada.
10	Hacer	Dar cierre a tiempo de la petición en el sistema Bogotá te escucha.	Ejecutar y/o cargar la respuesta en la correspondiente petición, para darle cierre en el sistema, de acuerdo a lo indicado en la	Dependencias de la SDMujer.	Enlace designado por parte del proceso o dependencia.	1 hora	Respuesta a la petición registrada en el

Nota: Si usted imprime este documento se considera "copia no controlada" por lo tanto, debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE LA MUJER

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA – SERVICIO A
LA CIUDADANÍA

Código: RC-PR-2

Fecha: 26/11/2025

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA
CIUDADANÍA

Versión: 13

Página 8 de 20

			Política de Operación 5.12.				sistema Bogotá te escucha.
11	Verificar	Realizar seguimiento a las peticiones para verificar los tiempos de respuesta.	<p>Punto de control: Informar a la dependencia y/o proceso responsable de responder la solicitud, mediante el envío de un correo electrónico semanal, la fecha de vencimiento de las peticiones ciudadanas.</p> <p>Nota: Cuando las dependencias no respondan oportunamente los requerimientos se debe informar esta situación al responsable de la Oficina de Control Interno Disciplinario.</p>	Subsecretaría Gestión Corporativa – Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Servidor(a) o contratista asignado(a) del Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía.	2 horas	Correos electrónicos de seguimiento a las peticiones para verificar los tiempos de respuesta.
12	Actuar	Elaborar informes de gestión de las peticiones ciudadanas.	Proyectar, elaborar y pasar a firma los informes de seguimiento de las peticiones ciudadanas, teniendo en cuenta lo establecido en las Políticas de Operación 6.1 al 6.3.	Subsecretaría Gestión Corporativa – Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Servidor(a) o contratista designado(a) del Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía.	16 horas	Informes de seguimiento a las peticiones ciudadanas.
13	Actuar	Presentar y publicar los informes de gestión de las peticiones ciudadanas.	Solicitar al área de Tecnología de la Oficina Asesora de Planeación la publicación de los informes de seguimiento a las peticiones ciudadanas en el menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía de la página web institucional, luego de su aprobación por parte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa.	Subsecretaría Gestión Corporativa – Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Servidor(a) o contratista designado(a) del Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía.	N/A	Publicación en la página web institucional

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

1. La Secretaría Distrital de la Mujer realizó mediante la Resolución 0406 de 2021, la adopción del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y elabora el presente documento atendiendo los lineamientos establecidos en el citado Manual.
2. Canales para la recepción de requerimientos de la ciudadanía.

Los requerimientos (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes, consultas y felicitaciones) emitidos por la ciudadanía, se reciben en la SDMujer a través de los siguientes canales:

- **Presencial:**
Sede Central (Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76 Edificio Elemento, Torre 1, Piso 9) de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
- **Telefónico:**
PBX (+571) 3169001 Ext. 1011 – 1052 de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.



- Escrito:
 - Ventanilla Única de Correspondencia: Sede Central (Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76 Edificio Elemento, Torre 1, Piso 9 - Código postal: 111071) de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
 - Buzones de Sugerencias:
Sede Central (Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76 Edificio Elemento, Torre 1, Piso 9) de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres – CIOM de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
Casa de Todas (Calle 24 # 19A - 36, barrio Samper Mendoza) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Virtual:
 - Correo electrónico: servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co
 - Redes sociales: Facebook (@SDMUJER) y Twitter (@secredistmujer).
 - Sistema Bogotá te escucha: <http://www.bogota.gov.co/sdqg>
 - Chat institucional (página web www.sdmujer.gov.co)
 - App SuperCADE Virtual: Descargándola en IOS o Google Play.

Los días efectivos para dar respuesta a las peticiones son de lunes a viernes, a excepción de los días festivos. Los fines de semana (sábados y domingos) no se brindarán respuestas a peticiones.

3. Tiempos de respuesta.

Los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones serán los estipulados en la Ley 1755 de 2015, siendo de obligatorio cumplimiento por parte de las servidoras, servidores y contratistas de la Secretaría Distrital de la Mujer. Además, se tendrá en cuenta la parametrización por actividad de los términos de respuesta en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, establecidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Tipología	Tiempos de Ley (Ley 1755 de 2015)	Tiempos según actividad en Bogotá Te Escucha		
	Días hábiles	Registro	Trámite	Cierre
Consulta	30	2	27	1
Denuncia por posibles actos de corrupción	15	2	12	1
Derecho de petición de interés general	15	2	12	1
Derecho de petición de interés particular	15	2	12	1
Felicitaciones	15	2	12	1
Queja	15	2	12	1
Reclamo	15	2	12	1
Sugerencia	15	2	12	1
Solicitud de información	10	2	7	1
Solicitud de copia	10	2	7	1



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE LA MUJER

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA – SERVICIO A
LA CIUDADANÍA

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA
CIUDADANÍA

Código: RC-PR-2

Fecha: 26/11/2025

Versión: 13

Página 10 de 20

NOTA: En este entendido, si un requerimiento se crea al tercer día hábil, se debe considerar tres (3) días menos para atención o traslado, y así sucesivamente por cada día adicional.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos legales, la autoridad máxima de la dependencia de la SDMujer a quien se le asignó la petición, debe informar esta circunstancia a la interesada/o, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del plazo inicialmente previsto.

Cuando se reciban requerimientos que no sean de la competencia de la SDMujer, el plazo máximo para realizar el respectivo “Traslado por Competencia” es de cinco (5) días hábiles. En el caso de que la entidad competente de dar respuesta corresponda a otra entidad Distrital, el traslado se debe adelantar a través del sistema Bogotá te escucha. Para los traslados a una entidad nacional, este debe realizarse mediante comunicación escrita debidamente radicada y enviada por correo certificado.

En los casos en que la petición no sea clara respecto de su pretensión o no se comprenda la finalidad u objeto de la misma, se deberá seleccionar en el sistema Bogotá te escucha el evento **Solicitar Aclaración**, la cual deberá resolverse dentro de los **diez (10) días hábiles** siguientes a la fecha de solicitud. Por otro lado, cuando falte algún dato o información necesaria para tramitar la solicitud (es decir, cuando sea necesario que la persona aporte documentación o brinde información necesaria que permita avanzar en la gestión), se deberá seleccionar en el sistema Bogotá te escucha el evento **Solicitar Ampliación**, el cual concede un plazo máximo de **treinta (30) días hábiles** para que la información sea completada. Sin embargo, en el caso de que en el requerimiento solo se suministre una dirección física, es necesario realizar y enviar la respectiva comunicación a la/el peticionaria/o a través de correo certificado.

4. Peticiones anónimas, devueltas o sin dirección de notificación.

Cuando se desconozca la información de notificación de la/el destinataria/o, que no haya podido ser entregada la respuesta física por correo certificado o se trate de una petición anónima que no cuente con dirección física o electrónica para notificación, la dependencia a cargo de la respuesta deberá solicitar al proceso de Tecnología de la Información, a través de la Mesa de Ayuda, la publicación de la misma en la página web de la SDMujer en la sección Notificación por Aviso, por el término de cinco (5) días hábiles, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al término fijado. Lo anterior de acuerdo con lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NOTA 1: Para contribuir con la política de cero papel, la notificación se realizará únicamente a través de la página web, como se mencionó anteriormente.

NOTA 2: La prueba de la notificación en página web deberá ser cargada por el enlace de cada dependencia en Orfeo y en el sistema Bogotá te escucha, para su posterior cierre.

NOTA 3: Las respuestas que contengan información sensible no podrán ser publicadas en la mencionada sección. En su lugar, se utilizará un documento tipo suministrado por Atención a la Ciudadanía, en el que se hará referencia a los datos de la respectiva respuesta y la manera como se puede acceder a ella.

5. Consideraciones a la gestión de los requerimientos de la ciudadanía.

- 5.1. En caso de que varias dependencias deban atender una misma petición por razón de sus competencias, se asignará la petición a la dependencia con el mayor número de interrogantes y deberá consolidar y emitir una sola respuesta a la/el peticionaria/o.

Para la gestión de requerimientos, se establecen los siguientes niveles de atención en la Secretaría:

Nivel 1 de atención: es el primer contacto de la ciudadanía con la Secretaría Distrital de la Mujer. Se solicita información general de cualquier ámbito de competencia de la Secretaría, a través de cualquiera de sus canales de atención. De la misma manera, en este nivel se reorienta a la/el ciudadana/o a las entidades correspondientes, cuando los temas no son competencia de la entidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE LA MUJER

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA – SERVICIO A
LA CIUDADANÍA

Código: RC-PR-2

Fecha: 26/11/2025

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA
CIUDADANÍA

Versión: 13

Página 11 de 20

El propósito principal de este nivel es atender de manera ágil a la ciudadanía que tiene un primer contacto con la entidad, siguiendo los parámetros de servicio establecidos en los protocolos de atención, para lograr que los servicios sean cada vez más incluyentes, eficaces, eficientes y satisfactorios.

Este nivel será atendido por las servidoras, servidores y contratistas designados para la atención a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer y las colaboradoras y colaboradores designadas(os) para la atención de redes sociales. Los requerimientos de la ciudadanía que surjan en este nivel, ya sea mediante atención presencial, telefónica o virtual (chat, correo electrónico y redes sociales), deberán ser registrados en el aplicativo Simisional.

NOTA 1: En el caso de presentarse alguna falla, intermitencia y/o caída de la llamada en una atención telefónica, la servidora, servidor o contratista que está brindando la atención deberá devolver la comunicación a la ciudadana o ciudadano con el fin de poder retomar su caso. En caso de encontrar alguna dificultad para restablecer la comunicación, como protocolo se deberá hacer al menos 3 intentos de llamada y realizar el respectivo reporte de éstas en el módulo de “Primera atención” del aplicativo SIMISIONAL.

NOTA 2: En el momento de registrar los datos personales de la ciudadanía se deberá dar cumplimiento a la Política de Protección de Datos de la entidad y en especial a la autorización de Tratamiento de Datos. En el caso de las ciudadanas o ciudadanos que durante la atención presencial, telefónica o virtual (chat, correo electrónico y redes sociales), no acepten suministrar sus datos personales (nombre, documento de identificación, dirección y/o teléfono de contacto), se deberá realizar su registro en el Simisional como anónimo. En el caso de que suministren sus datos personales, pero no autoricen su tratamiento, deberá seleccionarse en el Simisional la casilla correspondiente.

Nivel 2 de atención: la atención está basada en una competencia concreta de la Secretaría Distrital de la Mujer, se requiere una información, servicios y trámites específicos de esa competencia, sobre los cuáles la Secretaría ya se ha pronunciado. La petición puede generarse del nivel de atención 1, siguiendo los protocolos de atención. Este nivel será atendido por las servidoras, servidores y contratistas designados para la atención a la ciudadanía.

Nivel 3 de atención: En este nivel se solucionan los temas y requerimientos que no pueden ser resueltos ni en el nivel 1 ni en el nivel 2 de atención. Este nivel es atendido por las dependencias misionales o de apoyo, donde se desarrollan los temas especializados, sobre los que no ha habido pronunciamiento formal de la Secretaría.

5.2. Los requerimientos interpuestos por la ciudadanía mediante los diferentes canales de atención de la SDMujer, serán registrados por parte del proceso de Atención a la Ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha y en el sistema de gestión documental – Orfeo por parte del proceso de Gestión Documental (a excepción de los recibidos por medio del canal virtual Bogotá te escucha, que deban ser trasladadas a otras entidades Distritales, que requieran su cierre por no competencia, por solicitud de aclaración o solicitud de ampliación, lo cual estará a cargo del proceso de Atención a la Ciudadanía).

Para el registro de las PQRS que ingresen a la entidad por cualquiera de los canales dispuestos para este fin, se debe tener en cuenta revisar y/o seleccionar la tipología de manera correcta y ajustarla en caso de ser necesario. Adicionalmente, se deben seguir los siguientes lineamientos:

Canal escrito: El requerimiento recibido a través de la Ventanilla de Correspondencia Física y Ventanilla Virtual (página web), será radicado en el sistema de gestión documental Orfeo, en un plazo no mayor a un (1) día hábil después de su recepción, bajo la tipificación de “ciudadanía” y se realizará su respectiva asignación a la dependencia competente. Diariamente el proceso de Atención a la Ciudadanía debe descargar el reporte de los requerimientos radicados, para su posterior registro en el sistema Bogotá te escucha, en el que se debe tener en cuenta incluir siempre el número de radicado de Orfeo.

De igual manera, el número de radicado de Bogotá te escucha se asocia a la solicitud inicial creada en el aplicativo Orfeo y se carga el respectivo soporte de la radicación en el sistema Bogotá te escucha como un documento anexo.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE LA MUJER

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA – SERVICIO A
LA CIUDADANÍA

Código: RC-PR-2

Fecha: 26/11/2025

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA
CIUDADANÍA

Versión: 13

Página 12 de 20

Las PQRS y sus anexos (si los hubiere) recibidos a través de los Buzones de Sugerencias, una vez escaneados y enviados por los responsables al correo electrónico de Atención a la Ciudadanía, serán radicados en Orfeo y registrados en el sistema Bogotá te escucha.

Canal presencial: El requerimiento diligenciado en el formato AC-FO-01 se radica en ventanilla de correspondencia, en un plazo no mayor a un (1) día hábil después de su recepción, para luego ser registrado en el Sistema Bogotá te escucha.

Canal telefónico: El requerimiento se registra de manera inmediata en el sistema de gestión documental – Orfeo (a excepción de los requerimientos que deban ser trasladados a otras entidades Distritales, que requieran su cierre por no competencia o realizar solicitud de aclaración o solicitud de ampliación). Luego se debe realizar el registro en el sistema Bogotá te escucha, gestionando el mismo en la plataforma. Por último, se debe asociar la imagen de la hoja de ruta de la PQRS del sistema Bogotá te escucha.

Canal virtual: El requerimiento recibido a través del correo electrónico y sus anexos se graban en PDF, se radican en el sistema de gestión documental – Orfeo y se registran en la plataforma Bogotá te escucha, en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles después de su recepción, asociando la imagen de la hoja de ruta del PQRS del sistema Bogotá te escucha y los anexos que lo acompañan (documentos de soporte y correo electrónico en PDF).

En el caso de los requerimientos recibidos por el sistema Bogotá te escucha, se deben gestionar en la plataforma. Luego se debe realizar el registro en el sistema de gestión documental – Orfeo (a excepción de los requerimientos que deban ser trasladados a otras entidades Distritales, que requieran su cierre por no competencia o realizar solicitud de aclaración o solicitud de ampliación), asociando la imagen de la hoja de ruta del PQRS del sistema Bogotá te escucha y los anexos que lo acompañan (documentos de soporte y correo electrónico en PDF).

5.3. Para el caso de los requerimientos remitidos a la Entidad a través del canal virtual “Redes Sociales”, la dependencia de Comunicaciones será la responsable de su recepción y envío a Atención a la Ciudadanía, al correo electrónico servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co, junto con el pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad. En el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la respectiva red social. Atención a la Ciudadanía será la encargada del respectivo registro en el sistema de gestión documental Orfeo y la plataforma del Bogotá te escucha, y de su asignación y seguimiento al interior de la Entidad. Estos requerimientos deben ser remitidos con la información de contacto de la/el peticionaria/o. Una vez registrada la solicitud en el sistema Bogotá te escucha, el proceso de Atención a la Ciudadanía enviará vía correo electrónico a la dependencia de Comunicaciones, el número de radicado generado por el sistema, para que sea enviado a la/el peticionaria/o, para el correspondiente seguimiento a la solicitud y al correo electrónico del(la) peticionario(a) en caso que lo haya registrado en su solicitud.

En el caso que el requerimiento cuente con información sensible y/o reservada, según lo establecido en el numeral 5.4 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor, el responsable de registrar la petición NO debe crearla en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, sin embargo, realizará el registro en el sistema de gestión documental Orfeo, para realizar la gestión a través de este medio, si es registrada directamente en el Sistema Distrital, se deberá cerrar la petición, como lo señala el numeral 5.4. anteriormente mencionado.

5.4. Para la gestión y/o cierre de las PQRS en el sistema Bogotá te escucha, es importante tener en cuenta los diferentes eventos dispuestos por el sistema (los cuales se utilizan según sea el caso) y se describen a continuación:

Solicitar ampliación: cuando se requiera mayor información para atender de fondo la solicitud.

Respuesta definitiva: cuando se da respuesta de fondo a la/el peticionaria/o.

Solicitar aclaración: cuando no se comprende la finalidad de la petición.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE LA MUJER

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA – SERVICIO A
LA CIUDADANÍA

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA
CIUDADANÍA

Código: RC-PR-2

Fecha: 26/11/2025

Versión: 13

Página 13 de 20

Asignar: cuando la petición debe ser atendida por otra dependencia de la misma entidad.

Asignar – Trasladar: cuando la petición debe ser atendida por la misma entidad que la recibe y por otra/s entidad/es.

Respuesta parcial: cuando excepcionalmente no fuera posible atender la solicitud en los plazos señalados en la ley. Se debe informar el motivo y el plazo de respuesta (el cual no debe superar el doble del tiempo inicialmente establecido).

Cierre por no competencia: cuando la petición no es de la competencia de la SDMujer, pero se encuentra también asignada a la entidad competente de dar respuesta.

5.5. Los requerimientos escritos ingresados a través de los buzones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, deberán ser diligenciados en el formato AC-FO-1 “*Presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias*”. Así mismo, los buzones deberán ser revisados diariamente y llevar el registro de apertura del mismo en el formato AC-FO-9 “*Registro de Apertura Diaria de Buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)*”. En caso de que haya una o más PQRS en el buzón, deberá ser remitida una a una, en correos individuales y en formato PDF, máximo al día hábil siguiente después de ingresada en el buzón, al correo electrónico servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co.

Los buzones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias estarán ubicados en cada punto de atención de la SDMujer y deberán contar con las siguientes características para su ubicación y seguridad:

- Definir un espacio o lugar visible y concurrido del punto de atención que facilite la identificación y acceso al mismo.
- Debe ser una caja segura y confiable, por lo cual debe poseer un sistema de seguridad para que solo el personal autorizado pueda realizar su apertura en los tiempos establecidos (cerradura o llave).
- Debe contar con un orificio en la parte de arriba para que puedan introducir los formatos dispuestos para este fin (AC-FO-1).
- Puede estar elaborado preferiblemente en alguno de los siguientes materiales: Acrílico, cartón, madera, aglomerado o MDF.
- Debe tener una buena presentación y contar con la imagen institucional actualizada de la SDMujer.
- Finalmente, contar con suficientes formatos AC-FO-1 impresos para que la ciudadanía pueda disponer de ellos. Estos formatos deberán ser proporcionados por la persona responsable de la recepción o atención en cada uno de los puntos de la entidad.

5.6. Los requerimientos de la ciudadanía recibidos a través de cualquier correo electrónico institucional de la SDMujer diferente al dispuesto por el proceso de Atención a la Ciudadanía para este fin, deberá remitirse de manera inmediata para su radicación, al correo electrónico servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co.

5.7. Las PQRS, felicitaciones, solicitudes, consultas y denuncias recibidas durante eventos presenciales con la ciudadanía, organizados por la entidad como rendición de cuentas y diálogos ciudadanos o en los que participe la entidad como ferias de servicios, deberán remitirse en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles al correo servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co, en correos individuales y en formato PDF, incluyendo los datos de contacto del peticionario, junto con el soporte mediante el cual se registró el requerimiento (para los casos de rendición de cuentas y diálogos ciudadanos) o el formato AC-FO-1 (en el caso de las ferias de servicio) para su respectiva radicación y trámite. A excepción de los casos que requieran traslado por competencia que deberán remitirse de manera inmediata al citado correo.

5.8. La Subsecretaría de Gestión Corporativa, mediante el proceso de Servicio a la Ciudadanía, realizará el envío a través de correo electrónico del seguimiento semanal a la gestión de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, teniendo en cuenta la información suministrada por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

5.9. En los casos en los que la peticionaria/o registre directamente su requerimiento en el sistema Bogotá te escucha, el proceso de Atención a la Ciudadanía, como responsable de su manejo, revisará la tipología marcada y en caso de ser necesario realizará el ajuste correspondiente. Si se trata de una queja o una denuncia por presuntos actos de corrupción, esta es direccionada a la Oficina de



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE LA MUJER

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA – SERVICIO A
LA CIUDADANÍA

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA
CIUDADANÍA

Código: RC-PR-2

Fecha: 26/11/2025

Versión: 13

Página 14 de 20

Control Disciplinario Interno, para que se dé inicio del procedimiento correspondiente. La Oficina de Control Disciplinario Interno la revisará, y si no corresponden a esta tipología deberá realizar su cambio y asignarla a Atención a la Ciudadanía. Si la queja o denuncia ingresa por ventanilla de correspondencia, esta se remitirá a Atención a la Ciudadanía para ser posteriormente registrada en el Bogotá te escucha. Si no se trata de una queja o denuncia se devuelve a Gestión Documental para su correcta tipificación. En todo caso, podrá consultarse el Manual para el Registro y Tratamiento de las Denuncias por posibles Actos de Corrupción – AC-MA-2, del proceso de Atención a la Ciudadanía.

5.10. Los (las) responsables del manejo del sistema Bogotá te escucha en el proceso de Atención a la Ciudadanía, podrá gestionar directamente la petición en los siguientes casos: a) Cuando se trate de traslados por competencia a nivel distrital. b) Cuando se evidencie que la petición no es competencia de la SDMujer y la misma se encuentra asignada en el sistema a la entidad competente. c) Cuando se haya registrado la misma petición por la/el misma/o peticionaria/o, en este caso se dejará la respectiva anotación indicando el radicado con el que se gestionará.

5.11. La servidora, servidor y/o contratista a quien se le haya asignado proyectar la respuesta del requerimiento de la ciudadanía, preparará y proyectará la respuesta, para lo cual recopilará y analizará información relacionada con la petición, tendrá en cuenta el tipo de petición y los términos para responder, conforme a la normativa vigente, en los formatos establecidos por la SDMujer. Las respuestas deben emitirse de forma completa y de fondo, y deben cumplir con los criterios de calidad (coherencia, calidez, claridad y oportunidad) así como los relacionados con el manejo del sistema, que se establecen en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y como lo solicita la Dirección Distrital de Calidad del Servicio. Estas respuestas deben ser revisadas y suscritas por la persona responsable de cada dependencia, en el formato correspondiente, y deberán ser radicadas a través del sistema de gestión documental Orfeo, teniendo en cuenta que para el cierre en Bogotá te escucha se debe relacionar el número de radicado de salida que genera este sistema.

No se registrarán los siguientes requerimientos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha:

- Las certificaciones laborales de servidores o servidoras activos, certificación de ejecución contractual, certificación tributaria o de pagos, certificación de bono pensional, entre otros) y que cuenten con un vínculo laboral o contractual vigente con la entidad.
- La presentación de ofertas para la prestación de servicios a las entidades distritales, tales como dotación, medicina prepagada, campañas de comunicación, invitaciones nacionales e internacionales, temas de protocolo y demás servicios,
- Las comunicaciones en las cuales se haga remisión de documentación que haga parte del proceso administrativo de contratación como propuestas, pólizas, informes de ejecución contractual, de supervisión o interventoría.
- Los requerimientos entre entidades, antes de control y concejales.
- Los requerimientos que contengan información de carácter sensible o reservado.

NOTA: En el caso de presentarse el registro en el sistema Bogotá te escucha de alguna de las anteriores situaciones, se debe realizar su cierre a través del evento “Respuesta definitiva”, acompañado del siguiente texto:

- ... Se genera cierre en el sistema a la petición (No. De radicado Bogotá te escucha), toda vez que, de conformidad con el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, ésta no debe ser tramitada a través de este canal. Es de anotar que la petición aún continúa en gestión y que el/la solicitante puede realizar consulta del estado de la misma a través de radicado interno (No. De radicado Orfeo) del Sistema de Gestión Documental Orfeo de la Secretaría Distrital de la Mujer. ...

5.12. Cuando exista conflicto de competencia entre las diferentes dependencias y/o áreas respecto de la atención de los requerimientos de la ciudadanía, se consultará a la Oficina Asesora Jurídica para definir la asignación del requerimiento. El concepto emitido por esta Oficina deberá ser cargado en Orfeo, por el proceso de Atención a la Ciudadanía, como anexo a la petición.

NOTA: Entiéndase por conflicto de competencia, aquellos casos en los que por el contenido del requerimiento no es fácil determinar la dependencia o proceso competente de dar respuesta a esta.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE LA MUJER

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA – SERVICIO A
LA CIUDADANÍA

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA
CIUDADANÍA

Código: RC-PR-2

Fecha: 26/11/2025

Versión: 13

Página 15 de 20

5.13. Todos los requerimientos registrados en el sistema Bogotá te escucha deberán ser cerrados con la respectiva respuesta a la/el peticionaria/o y sus anexos antes de finalizar los términos de ley de la solicitud.

5.14. Para el registro en el sistema Bogotá te escucha de los medios de notificación de las respuestas de la PQRS, se debe tener en cuenta las siguientes características para cada canal de salida:

Escrito: Corresponde a las respuestas emitidas a través de un documento radicado y firmado por la líder de área, el cual será enviado a la/el destinataria/o de manera física por correo certificado, para ello se debe asociar la imagen y anexos (si se tienen), y se remite a la ventanilla de correspondencia por Orfeo para su envío, envío por correo certificado a través del operador de servicios postales, luego de lo cual, gestión documental realizará el registro de la prueba de entrega en el Orfeo, contando con un término de tres (3) días hábiles para el efecto, con el fin de evidenciar la trazabilidad del envío de la respuesta. Posteriormente, la dependencia responsable realizará el cierre de la petición en el gestor documental.

Cuando no se haya podido realizar la entrega, la persona encargada por parte del operador de servicios postales, sube al aplicativo de Gestión Documental Orfeo la trazabilidad de la gestión en la que se podrá identificar la causal por la que no se logró realizar la entrega del documento. Luego se devuelve a la dependencia responsable de la respuesta de la PQRS, el documento físico que no se entregó, para que ésta realice los ajustes correspondientes para remitir nuevamente el envío y que éste pueda ser efectivo.

E-mail: Corresponde a las respuestas emitidas a través del correo electrónico certificado de Gestión Documental, con documento físico adjunto. Para ello, las dependencias deberán informar a Gestión Documental cuando se trate del envío de una respuesta a una PQRS para que de esta manera se realice desde dicho correo. La correspondiente prueba de entrega deberá ser cargado en el aplicativo Orfeo por Gestión Documental, contando con un término de tres (3) días hábiles para el efecto, con el fin de evidenciar la trazabilidad del envío de la respuesta. Posteriormente, la dependencia responsable realizará el cierre de la petición en el gestor documental.

NOTA: Las respuestas de PQRS que se emitan vía correo electrónico deberán realizarse ÚNICAMENTE desde el correo certificado de Gestión Documental notificaciones@sdmujer.gov.co.

Web: Corresponde a las respuestas emitidas y enviadas a la/el destinataria/o desde el sistema Bogotá te escucha. La evidencia de envío de la misma quedará registrada en la trazabilidad (hoja de ruta) del aplicativo.

5.15. Para la atención de PQRS elevadas en otro idioma o en lenguas nativas o dialectos étnicos oficiales de Colombia, se deberá tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal en su lengua o dialecto étnico.
- En la eventualidad en que el proceso de Atención a la Ciudadanía no cuente con personal especializado para traducir la PQRS, el funcionario/a o contratista que la reciba deberá dejar constancia de ese hecho y grabará el requerimiento preferiblemente en video para su posterior traducción y respuesta.
- Si es factible, se debe identificar la región de la que proviene la/el peticionaria/o para que de ese modo se pueda establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- En el caso de que la petición no sea recibida por el equipo de Atención a la Ciudadanía, la grabación o manuscrito deberá remitirse a esta dependencia, la cual se encargará de su radicación a través del sistema dispuesto por la entidad.
- En el caso de lenguas nativas o dialectos étnicos, el proceso de Atención a la Ciudadanía será el responsable de remitir al Ministerio de Cultura la grabación y demás soportes que acompañen el requerimiento, solicitando la identificación de la lengua y la lista de traductores. Así mismo, solicitará a la dependencia encargada, la contratación del traductor para la traducción del requerimiento y de la respuesta, seleccionándolo de la lista suministrada por el Ministerio de Cultura.
- En el caso de otro idioma diferente al español, si la entidad no cuenta con la tecnología o talento humano para traducirla, se solicitará a la dependencia correspondiente la contratación del traductor.
- Recibida la traducción por el proceso de Atención a la Ciudadanía, éste procederá a remitirla a la dependencia competente para dar respuesta al requerimiento de la/el peticionaria/o.
- La dependencia responsable remitirá la respuesta al proceso de Atención a la Ciudadanía y ésta hará entrega de la misma al traductor para efectuar la correspondiente traducción.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE LA MUJER

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA – SERVICIO A
LA CIUDADANÍA

Código: RC-PR-2

Fecha: 26/11/2025

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA
CIUDADANÍA

Versión: 13

Página 16 de 20

- Una vez el proceso de Atención la Ciudadanía reciba la respuesta traducida, se procederá a remitirla a la dependencia competente para su respectivo envío y cierre del requerimiento en el sistema Bogotá te escucha.

5.16. Las solicitudes de parametrización del sistema Bogotá te escucha (creación, activación e inactivación de usuarios, desbloqueo de usuarios, reenvío de contraseñas, entre otros) serán resueltas en un plazo de hasta un (1) día hábil siguiente a la fecha de solicitud.

6. Informes de la gestión de PQRS de la ciudadanía

6.1. La Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través del proceso de Atención a la Ciudadanía, realizará el reporte de resultados de la gestión de los requerimientos de la ciudadanía, con el fin de garantizar la transparencia de dicha gestión. Para ello, elaborará y presentará los siguientes informes:

- Informe mensual y trimestral de seguimiento a la gestión de PQRS de la Secretaría Distrital de la Mujer el cual deberá ser publicado en la página web de la Entidad, en la sección “Transparencia y acceso a la información pública” numeral 4.10 “Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información”, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de corte. Teniendo en cuenta el plazo anterior y para su cumplimiento, los informes deben ser elaborados y enviados a revisión en un tiempo máximo de ocho (8) días hábiles. Posteriormente para su revisión y envío a aprobación el tiempo máximo es de dos (2) días hábiles. Para continuar, la aprobación y firma por parte de la/el líder del proceso se realizará en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles. Para finalizar, se enviará una mesa de ayuda solicitando su publicación en la página web con por lo menos dos (2) días hábiles de antelación al vencimiento del término establecido de quince (15) días hábiles. Por último, el proceso de Atención a la Ciudadanía verificará su correcta publicación en este canal virtual.
NOTA: Se realizará una presentación del informe trimestral, al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad, con el fin de que este comité realice el respectivo seguimiento.
- Informe mensual estadístico de la gestión de PQRS reportado a la Veeduría Distrital, el cual debe ser cargado en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos a más tardar el día 15 hábil del mes siguiente.

6.2. Los informes que se presenten respecto de este procedimiento deben ser generados de acuerdo con la información contenida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha y los lineamientos de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

6.3. De conformidad con lo previsto en la Circular 01 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, se elaborará un informe anual denominado Registro Público de Peticiones, el cual deberá ser elaborado y publicado en la página web de la Entidad a más tardar en el mes de febrero de la vigencia siguiente.

6.4. Informe Semestral de la Defensora de la Ciudadanía. De conformidad con el “Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía del Distrito Capital”, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Defensor (a) de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer realizará y presentará un informe semestral sobre su gestión. Este informe debe contener recomendaciones y estrategias para el mejoramiento de la atención a la ciudadanía, conforme a los siguientes lineamientos:

6.4.1. Contenido del informe:

- Análisis consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) recibidas y gestionadas en la Secretaría.
- Identificación de problemáticas recurrentes y oportunidades de mejora en la prestación del servicio a la ciudadanía.
- Recomendaciones para la optimización de la gestión de PQRS y el fortalecimiento del acceso a la información pública.
- Evaluación del cumplimiento de los términos legales en la atención de requerimientos ciudadanos.
- Acciones implementadas para la promoción de derechos y deberes de la ciudadanía.
- Estrategias adoptadas para mejorar la utilización de los canales de atención y el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC).



- Medidas propuestas para mejorar la integración de la entidad con la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

6.4.2. Periodicidad y plazos:

- El informe se presentará en dos momentos del año: Primer informe: Con corte a 30 de junio, a ser entregado durante el mes de julio. Segundo informe: Con corte a 31 de diciembre, a ser entregado en enero del año siguiente.
- Cada informe debe ser enviado a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital para su revisión y publicado en la página web de la Secretaría Distrital de la Mujer.

6.4.3. Metodología para la elaboración del informe:

- Consolidación de datos a partir del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.
- Seguimiento a indicadores de cumplimiento en la atención de PQRS.
- Análisis de los resultados de encuestas de satisfacción ciudadana, si aplica.
- Comparación de datos con informes trimestrales previos.
- Evaluación del impacto de las estrategias implementadas en la mejora del servicio.

6.4.4. Responsabilidad y seguimiento:

- La Defensora de la Ciudadanía será responsable de coordinar la recolección y análisis de la información.
- La Subsecretaría de Gestión Corporativa garantizará el acceso a los datos requeridos para la elaboración del informe.

7. Controles a la gestión de PQRS de la ciudadanía.

7.1. Los controles necesarios para el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los documentos y registros asociados a este procedimiento, se encuentran establecidos de conformidad con lo dispuesto en el Subsistema de Gestión Documental y Archivo (SIGA), en el Procedimiento de Organización y Administración de Archivos de Gestión.

7.2. Para mitigar los impactos ambientales, los controles asociados al presente procedimiento se encuentran en la Matriz de Identificación de Aspectos y Valoración de Impactos Ambientales.

7.3. Para evitar la pérdida de confidencialidad, integridad y disponibilidad en los activos de información, los controles se encuentran establecidos en los procedimientos de Administración de Usuarios y Administración de Backup.

7.4. Los controles relacionados con los riesgos laborales asociados al presente procedimiento se encuentran identificados en la matriz de Peligros de Seguridad y Salud en el Trabajo.

7.5. Los controles a los riesgos asociados al presente procedimiento se encuentran establecidos en la matriz de riesgos del proceso, los cuales buscan gerenciar el riesgo en todos los ámbitos de la gestión institucional que afecten la misionalidad y la gestión administrativa.

8. Documentos asociados a la gestión de PQRS de la ciudadanía.

8.1. En cumplimiento del Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA de la Secretaría todos los documentos asociados al presente procedimiento por cada una de las dependencias y/o áreas deben ser direccionados para su revisión y aprobación a través de medio magnético, mediante el Sistema de Gestión Documental - Orfeo, los cuales podrán ser impresos únicamente para las respectivas firmas y para su destino final.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE LA MUJER

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA – SERVICIO A
LA CIUDADANÍA

Código: RC-PR-2

Fecha: 26/11/2025

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA
CIUDADANÍA

Versión: 13

Página 18 de 20

- 8.2. Las respuestas de fondo emitidas a la ciudadanía deben ser suscritas por las/los Subsecretarias/os, directoras/es y jefas/es de las dependencias de conformidad con lo establecido en la Circular 14 del 26 de octubre de 2016.
- 8.3. De acuerdo con el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo se deberá indicar a la/el peticionaria/o los que faltan. Si insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.
- 8.4. Cuando los documentos que acompañen la petición sean denuncias penales, demandas, medidas de protección, autos u otro tipo de providencias de autoridades judiciales o administrativas no se recibirán los documentos originales sino una copia de estos.

7. POSIBLES PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORME:

Actividad	Producto y/o Servicio	Criterio de Aceptación	Corrección	Registro
<p>8. Aprobar la respuesta a la petición:</p> <p>La (el) Subsecretaria(o), directora(or) o jefa(e) de la dependencia deberá verificar que la respuesta se haya emitido de fondo, que esté acorde con la solicitud realizada, teniendo en cuenta los términos de vencimiento para su suscripción.</p> <p>Nota 1: Se aprobará la respuesta proyectada para su radicación por medio del sistema de gestión documental - Orfeo.</p> <p>Nota 2: En el caso de las respuestas a peticiones anónimas, devueltas o sin datos de notificación que se deban notificar a través de aviso, que cuenten con información sensible, se debe verificar que se haya utilizado el documento tipo establecido por el proceso de Atención a la Ciudadanía.</p>	<p>Respuesta ajustada y aprobada.</p>	<p>La respuesta se ajuste a las necesidades inicialmente identificadas por la lideresa/líder de la dependencia y cumpla con los criterios técnicos internos establecidos.</p>	<p>La lideresa/líder de la dependencia devuelve a su enlace para realizar los ajustes de acuerdo con las observaciones realizadas.</p>	<p>Respuesta ajustada y aprobada por parte de la lideresa o líder del proceso.</p>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE LA MUJER

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA – SERVICIO A
LA CIUDADANÍA

Código: RC-PR-2

Fecha: 26/11/2025

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA
CIUDADANÍA

Versión: 13

Página 19 de 20

11. Realizar seguimiento a las peticiones para verificar los tiempos de respuesta:

Informar a la dependencia y/o proceso responsable de responder la solicitud, mediante el envío de un correo electrónico semanal, la fecha de vencimiento de las peticiones ciudadanas.

Nota: Cuando las dependencias no respondan oportunamente los requerimientos se debe informar esta situación al responsable de la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Fechas de vencimiento revisadas.

Las dependencias cuyas respuestas de sus peticiones ciudadanas se encuentran dentro de los términos legales.

Las dependencias que no respondan oportunamente los requerimientos se debe informar esta situación al responsable de la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Fechas de vencimiento revisadas por parte de las servidoras y/o contratistas del Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía.

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

- Manual para el registro y tratamiento de las denuncias (AC-MA-2).
- Formato para la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (AC-FO-1).
- Formato de registro de apertura diaria de buzón de PQRS (AC-FO-9).
- Manual para la gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá – Versión 03 (Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas).
- Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía del Distrito Capital.
- Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

9. NORMATIVA ASOCIADA:

Ver nomograma de la entidad publicado en la página web de la SDMujer.

10. RECURSOS:

- Recursos Humanos
- Físicos
- Tecnológicos



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE LA MUJER

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA – SERVICIO A
LA CIUDADANÍA

Código: RC-PR-2

Fecha: 26/11/2025

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA
CIUDADANÍA

Versión: 13

Página 20 de 20

	ELABORADO POR	REVISADO POR	AVALADO POR	VISTO BUENO DE
Nombre	Diego Andrés Pedraza Peña	Diana Carolina Hernández	Claudia Marcela García Santos	Yurieth Paola Rojas Mayorga
Cargo	Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa	contratista Oficina Asesora de Planeación	Subsecretaria de Gestión Corporativa	Jefa Oficina Asesora de Planeación
Apoyo a la revisión del documento: Luz Amparo Macías Quintana, contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa. Diana Carolina Hernández Sánchez, contratista Oficina Asesora de Planeación				