

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE LA MUJER</p> | <b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>  | Código: AC-PR-2           |
|   | <b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>  | Versión: 09               |
|   | <b>GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br/>SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA</b> | Fecha Emisión: 28/11/2022 |
|   |  | Página 1 de 16            |

## 1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

|  |
|--|
| <b>OBJETIVO</b>  |
| <p>Gestionar los diferentes requerimientos (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias- PQRS, denuncias, solicitudes, consultas y felicitaciones) interpuestos por la ciudadanía, mediante su recepción a través de los diferentes canales de atención, registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiónes Ciudadanas - Bogotá te escucha, asignación y seguimiento a las dependencias y/o procesos competentes de atenderlas al interior de la entidad, con el fin de que se emita la respuesta definitiva de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.</p>   |
| <b>ALCANCE</b>   |
| <p>La Secretaría Distrital de la Mujer realizó mediante la Resolución 0406 de 2021, la adopción del Manual para la Gestión de Peticiónes Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y elabora el presente documento atendiendo los lineamientos establecidos en el citado Manual.</p> <p>El Procedimiento, inicia con la recepción de los requerimientos de la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención de la Secretaría Distrital de la Mujer, continua con su registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiónes Ciudadanas - Bogotá te escucha y el seguimiento a la gestión correspondiente de las peticiones, y finaliza con la emisión de las respuestas por parte de las dependencias y/o áreas competentes de atenderla.</p>  |
| <b>RESPONSABLE</b>   |
| <p>Subsecretaria (o) de Gestión Corporativa<br/>Subsecretarias (os), directoras (es) y jefas (es) de oficina de la Secretaría Distrital de la Mujer (SDMujer)</p>  |
| <b>POLÍTICAS DE OPERACIÓN</b>  |
| <p>1. Canales para la recepción de requerimientos de la ciudadanía.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Presencial</u>: 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.</li> <li>• <u>Telefónico</u>: PBX (+571) 3169001 Ext. 1011 – 1052 de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.</li> <li>• <u>Escrito</u>: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Buzones de Sugerencias:<br/>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.<br/>Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres – CIOM de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.<br/>Casa de Todas (Calle 24 # 19A - 36, barrio Samper Mendoza) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.</li> </ul> </li> <li>• <u>Virtual</u>: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo electrónico: <a href="mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co">servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co</a></li> <li>- Redes sociales: Facebook (@SDMUJER) y Twitter (@secredistmujer).</li> <li>- Sistema Bogotá te escucha: <a href="http://www.bogota.gov.co/sdqs">http://www.bogota.gov.co/sdqs</a></li> <li>- App SuperCADE Virtual: Descargándola en IOS o Google Play.</li> </ul> </li> </ul> |

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE LA MUJER | <b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>  | Código: AC-PR-2           |
|   | <b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>  | Versión: 09               |
|   | <b>GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA</b> | Fecha Emisión: 28/11/2022 |
|   |  | Página 2 de 16            |

Los días efectivos para dar respuesta a las peticiones son de lunes a viernes, sin contar los fines de semana (sábados y domingos) y festivos.

## 2. 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      |

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 podrá realizarse 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 el caso de los requerimientos con información incompleta, que no sea clara la pretensión de la solicitud, o que la peticionaria(o) deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para poder adoptar una decisión de fondo, se podrá realizar dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación del requerimiento, la respectiva solicitud de ampliación de información para que la complete o sea aclarada la información en el término máximo de un (1) mes. Este proceso se debe realizar en el sistema Bogotá te escucha mediante el evento “Solicitud de Ampliación”, sin embargo, para el caso de los requerimientos recibidos a través de alguno de los canales diferentes al canal virtual Bogotá te escucha, es necesario realizar y enviar la respectiva comunicación a la(el) peticionaria(o).

## 3. 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,

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE LA MUJER</p> | <b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>  | Código: AC-PR-2           |
|   | <b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>  | Versión: 09               |
|   | <b>GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br/>SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA</b> | Fecha Emisión: 28/11/2022 |
|   |  | Página 3 de 16            |

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, y a la dependencia de Gestión Documental la publicación de la respuesta impresa en la cartelera física de la Sede Central, 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.

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

- 4.1. 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 al (la) ciudadano (a) a las entidades correspondientes, cuando los temas no son competencia de la entidad. 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. Los requerimientos de la ciudadanía que surjan en este nivel, ya sea mediante atención presencial o telefónica, 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 caso de las ciudadanas o ciudadanos que durante la atención presencial o telefónica 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.

**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.

- 4.2. 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 (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, que se requiera realizar solicitud de aclaración o solicitud de ampliación), y serán asignadas al enlace de la dependencia responsable de proyectar la respuesta a través del mismo sistema Bogotá te escucha y a la dependencia a través del sistema Orfeo.

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  | <b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>  | Código: AC-PR-2           |
|   | <b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>  | Versión: 09               |
|   | <b>GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA</b> | Fecha Emisión: 28/11/2022 |
|   |  | Página 4 de 16            |

Para el registro de los requerimientos que ingresen a la entidad por cualquiera de los canales dispuestos para este fin, se debe tener en cuenta 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 bajo la tipificación de “ciudadanía” y se realiza su respectiva asignación a la dependencia competente. De manera diaria el proceso de Atención a la Ciudadanía descarga el reporte de los requerimientos radicados, para su posterior registro en el sistema Bogotá te escucha. 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.

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

**Canal presencial:** El requerimiento diligenciado en el formato AC-FO-01 se registra de manera inmediata en el sistema Bogotá te escucha, gestionando el mismo en la plataforma. Luego se debe realizar el registro en 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, realizar solicitud de aclaración o solicitud de ampliación), asociando la imagen de la hoja de ruta de la PQRS del sistema Bogotá te escucha y los anexos que lo acompañan (documentos de soporte y correo electrónico en PDF).

**Canal telefónico:** El requerimiento se registra de manera inmediata en el sistema Bogotá te escucha, gestionando el mismo en la plataforma. Luego se debe realizar el registro en 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).

**Canal virtual:** El requerimiento recibido a través del correo electrónico y sus anexos se graban en PDF, se registra en la plataforma Bogotá te escucha y se radican en el sistema de gestión documental – Orfeo, 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).

Por último, los requerimientos recibidos por redes sociales remitidos al correo de Atención a la Ciudadanía por el equipo de Comunicaciones, se graban en PDF, se registrarán en la plataforma Bogotá te escucha, anexando los documentos de soporte que acompañen la petición junto con el correo electrónico en PDF. Posteriormente se gestiona el requerimiento en el aplicativo. 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).

En el caso que el requerimiento cuente con información de carácter sensible o reservado, el responsable de registrar la petición NO debe crearla en 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 establece el numeral 5.4. del Manual para la gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor.

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE LA MUJER</p> | <b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>  | Código: AC-PR-2           |
|   | <b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>  | Versión: 09               |
|   | <b>GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br/>SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA</b> | Fecha Emisión: 28/11/2022 |
|   |  | Página 5 de 16            |

- 4.3. En caso de que los requerimientos sean ingresados a través del canal escrito - Buzón de Sugerencias, éstos deberán ser revisados diariamente y si hay una PQRS, remitirla, al día hábil siguiente después de ingresada en el buzón, al correo electrónico [servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co), en el formato dispuesto para recibir Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- 4.4. 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 a Gestión Documental para su radicación, al correo electrónico [gestiondocumental@sdmujer.gov.co](mailto:gestiondocumental@sdmujer.gov.co).
- 4.5. La Subsecretaria de Gestión Corporativa, mediante el proceso de Atención 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.
- 4.6. En los casos en los que la (el) 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 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 Orfeo la Oficina remitirá correo electrónico con el requerimiento y anexos a Atención a la Ciudadanía. Si no se trata de una queja o denuncia esta se devuelve a Gestión Documental para su correcta tipificación.
- 4.7. La (el) responsable 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.
- 4.8. 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, calidad y oportunidad) 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 o líder de cada dependencia y/o área, 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.
- 4.9. No se registrarán los siguientes documentos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha: Documentos informativos, solicitudes de contratistas de la entidad, invitaciones a servidoras y servidores, notificaciones judiciales, boletas de citación, pólizas de contratos, facturas, revisión de proposiciones del concejo, suspensiones de contratos, solicitudes de pasantías - recorridos - visitas a la Entidad, solicitudes de los organismos de control, solicitudes relacionadas con procesos contractuales, comunicados entre entidades, actos administrativos y hojas de vida, ofertas de servicios y ofertas comerciales, entre otros.
- 4.10. Cuando la ciudadanía utilice los canales “escrito” y “virtual” para solicitar asesoría psicológica y/o jurídica, estos deberán ser registrados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha y se remitirá la petición a la dependencia y/o área competente para la proyección y envío de la respuesta. Esta política aplica igualmente para los canales presencial y telefónico, cuando expresamente lo solicite la ciudadanía.

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE LA MUJER</p> | <b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>  | Código: AC-PR-2           |
|   | <b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>  | Versión: 09               |
|   | <b>GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br/>SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA</b> | Fecha Emisión: 28/11/2022 |
|   |  | Página 6 de 16            |

4.11. 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. 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.

4.12. 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 vía e-mail al proceso de Atención a la Ciudadanía, al correo [servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co), quienes serán los encargados del respectivo registro en el sistema Bogotá te escucha y en el sistema de gestión documental Orfeo, 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) y así poder realizar el respectivo seguimiento a la solicitud.

4.13. Todos los requerimientos registrados en el sistema Bogotá te escucha deberán ser cerrados con la respectiva respuesta dada a la (el) peticionaria(o) antes de finalizar los términos de ley de la solicitud.

4.14. 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 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. Posterior a esto se realiza el envío a través del operador de correo certificado.

En caso de que la entrega haya sido exitosa, el operador de correo certificado sube al aplicativo de Gestión Documental Orfeo la trazabilidad de la gestión de entrega en el cual se evidencia el recibido por parte de los destinatarios. Luego se remite a la dependencia productora el soporte de entrega físico de la comunicación para su archivo por parte de la misma.

Cuando no se haya podido realizar la entrega, el operador de correo certificado sube al aplicativo de Gestión Documental Orfeo la trazabilidad de la gestión de la no entrega por las diferentes causales por las que no se logra entregar el documento. Luego se devuelve a la dependencia competente el documento físico que no se entregó para que esta realice lo correspondiente para su envío efectivo.

**E-mail:** Corresponde a las respuestas emitidas a través del correo electrónico institucional de Gestión Documental, con documento físico adjunto. Su prueba de entrega será la evidencia del envío del correo electrónico certificado.

**Web:** Corresponde a las respuestas emitidas y enviadas a la 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.

4.15. Para la atención de PQRS elevadas 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.

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE LA MUJER</p> | <b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>  | Código: AC-PR-2           |
|   | <b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>  | Versión: 09               |
|   | <b>GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br/>SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA</b> | Fecha Emisión: 28/11/2022 |
|   |  | Página 7 de 16            |

- 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.
- 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.
- 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.
- Una vez el proceso de Atención a 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. Informes de la gestión de PQRS de la ciudadanía

5.1. La Subsecretaria 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 15 días hábiles siguientes a la fecha de corte. 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.

5.2. 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.

5.3. 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 se publicará en la página de la Entidad.

5.4. El (la) Defensor(a) de la Ciudadanía de la Secretaría, de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, realizará y presentará un informe semestral sobre la gestión como defensor(a), mediante el cual debe sugerir y proponer estrategias para el mejoramiento de la atención a la ciudadanía. Este informe se deberá elaborar con los insumos o estadística mensuales y trimestrales del comportamiento de las PQRS que se gestionaron al interior de la Entidad; esto dentro del marco de las resoluciones internas vigentes que regulen su gestión.

#### 6. Controles a la gestión de PQRS de la ciudadanía.

6.1. 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.

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE LA MUJER</p> | <b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>  | Código: AC-PR-2           |
|   | <b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>  | Versión: 09               |
|   | <b>GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br/>SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA</b> | Fecha Emisión: 28/11/2022 |
|   |  | Página 8 de 16            |

- 6.2. 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.
- 6.3. 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.
- 6.4. 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.
- 6.5. 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.
7. Documentos asociados a la gestión de PQRS de la ciudadanía.
- 7.1 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.
- 7.2 Las respuestas de fondo emitidas a la ciudadanía deben ser suscritas por las (los) Subsecretarías(os), Directoras(es) y Jefas(es) de las dependencias de conformidad con lo establecido en la Circular 14 del 26 de octubre de 2016.
- 7.3 De acuerdo al 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.
- 7.4 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.

### PRODUCTO O SERVICIO

Respuestas a los requerimientos (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias (PQRSD), solicitudes consultas y felicitaciones interpuestos por la ciudadanía de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

### NORMATIVIDAD

**Constitución Política.** Artículos: 23, 83, 84, 85 y 209, Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, establecido en el principio de la buena fe y el de no poder exigir requisitos adicionales a los establecidos, los principios de la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

**Ley 190 de 1995.** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa

**Ley 594 de 2000.** Reglamentada parcialmente por los Decretos Nacionales 4124 de 2004, 1100 de 2014. Ley general de archivo mediante la cual se da acceso y consulta de documentos y restricciones por razones de conservación. Art.27, 28 y 29.

**Ley 734 de 2002.** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE LA MUJER</p> | <b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>  | Código: AC-PR-2           |
|   | <b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>  | Versión: 09               |
|   | <b>GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br/>SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA</b> | Fecha Emisión: 28/11/2022 |
|   |  | Página 9 de 16            |

**Ley 962 de 2005.** Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4669 de 2005 y 1151 de 2008. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

**Ley 1098 de 2006.** Modificada por la Ley 1878 DE 2018. Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia, artículo 41, numeral 7°.

**Ley 1437 de 2011.** Reformada por la Ley 2080 de 2021. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos 3, 5, 9, 13, 14, 15, 16, 22, 31, determinan los principios del debido proceso igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad, derechos de las personas ante las autoridades y prohibiciones de las autoridades.

**Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

**Ley 1712 de 2014.** Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 103 de 2015. 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.

**Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Ley 2052 de 2020.** Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

**Ley 2207 de 2022.** Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020, en cuanto a los términos para resolver las peticiones

**Decreto Nacional 2623 de 2009.** Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

**Decreto Ley 019 de 2012.** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.

**Decreto Nacional 2573 de 2014.** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

**Decreto Distrital 371 de 2010.** Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.

**Decreto Distrital 197 de 2014.** Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

**Decreto Distrital 847 de 2019.** Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.

**CONPES 3649 de 2010.** Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

**CONPES 003 de 2019.** Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

**Acuerdo Distrital 630 de 2015.** Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones.

**Acuerdo Distrital 731 de 2018.** Por el cual se promueven acciones para atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones.

**Directiva 001 de 2014,** emitida por la Alcaldía Mayor de Bogotá. Por medio de la cual se establecen los Lineamientos para la atención digna, cálida y decorosa de los Ciudadanos del Bogotá D.C

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE LA MUJER</p> | <b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>  | Código: AC-PR-2           |
|   | <b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>  | Versión: 09               |
|   | <b>GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br/>SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA</b> | Fecha Emisión: 28/11/2022 |
|   |  | Página 10 de 16           |

**Circular 033 de 2008 Secretaría General de la Alcaldía Mayor.** Procedimientos para presentar Quejas, Reclamos y Sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

**Circular 034 de 2008 Secretaría General de la Alcaldía Mayor.** Administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

**Circular 067 de 2010 Secretaría General de la Alcaldía Mayor.** Orientaciones para la designación de la figura del Defensor del Ciudadano en todas las entidades distritales.

**Circular 109 de 2011 Secretaría General de la Alcaldía Mayor.** Instrucciones para la adecuada operatividad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

**Circular 108 de 2015 Secretaría General de la Alcaldía Mayor.** Socialización Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

**Circular Conjunta No. 006 del 7 de marzo de 2017.** Secretaría General de la Alcaldía Mayor y el Veeduría Distrital. “Implementación Formato de Elaboración y Presentación de Informes de Quejas y Reclamos.”

**Circular 7 de 2018 Secretaría General de la Alcaldía Mayor - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.** “Lineamientos para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014)”.

**Circular 7 de 2019 Secretaría General de la Alcaldía Mayor - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.** “Actualización del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.”

**Resolución Interna 175 de 2016.** Por medio de la cual se adopta y reglamenta la figura (del) Defensora (or) de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer y se derogan las Resoluciones Internas No. 0222 del 2 de agosto de 2013 y No. 0026 del 21 de enero de 2016.

**Resolución Interna 406 del 2021.** “Por medio de la cual se adoptan los lineamientos de servicio a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer”, contenidos en la política pública distrital.

## DEFINICIONES

**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 pública.

**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.

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE LA MUJER</p> | <b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>  | Código: AC-PR-2           |
|   | <b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>  | Versión: 09               |
|   | <b>GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br/>SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA</b> | Fecha Emisión: 28/11/2022 |
|   |  | Página 11 de 16           |

**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.

✓ **Punto de Control de la actividad:** Indica que la actividad es una revisión o verificación del cumplimiento de requisitos para el desarrollo del objetivo del procedimiento.

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE LA MUJER</p> | <b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>  | Código: AC-PR-2           |
|   | <b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>  | Versión: 09               |
|   | <b>GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br/>SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA</b> | Fecha Emisión: 28/11/2022 |
|   |  | Página 12 de 16           |

## 2. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

| No. | Actividad  | Descripción de la Actividad   | Tiempo         | Responsable y Dependencia   | Evidencia   |
|-----|--|---|----------------|---|---|
| 1   | Recibir los diferentes PQRS de la ciudadanía.  | Recibir los requerimientos interpuestos por la ciudadanía a través de los canales de recepción definidos en la Política de Operación 1.<br><b>Nota:</b> Esta actividad deberá realizarse cumpliendo con los protocolos establecidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía de la SDMujer.   | N/A            | Servidoras/es o contratistas que prestan atención a la ciudadanía - todas las dependencias.                         | Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes, consultas y felicitaciones.                        |
| 2   | 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.   | 2 días hábiles | Servidor(a) o contratista asignado(a) del Proceso de Atención a la Ciudadanía - Subsecretaría Gestión Corporativa.  | Peticiones registradas en el Sistema Bogotá te escucha.   |
| 3   | ¿El requerimiento registrado en el Sistema Bogotá te escucha es competencia de la SDMujer? | Sí, se realiza el registro en el sistema de gestión documental Orfeo y se continúa con la actividad 5.<br>No, continúa con la actividad 4.  | N/A            | Servidor(a) o contratista asignada (o) del Proceso de Atención a la Ciudadanía - Subsecretaría Gestión Corporativa. | N/A   |
| 4   | 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.                            | 5 días hábiles | Servidor(a) o contratista asignada (o) del Proceso de Atención a la Ciudadanía - Subsecretaría Gestión Corporativa. | Registro de traslado en el Sistema Bogotá te escucha y en el sistema de gestión documental Orfeo (cuando aplique).    |
| 5   | Asignar la PQRS a la dependencia y/o proceso competente.                                   | 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.<br><b>Nota:</b> 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. | 1 día hábil    | Servidor(a) o contratista asignada (o) del Proceso de Atención a la Ciudadanía - Subsecretaría Gestión Corporativa. | Peticiones registradas y asignadas en Bogotá te escucha y en el sistema de gestión documental Orfeo (cuando aplique). |

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE LA MUJER</p> | <b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>  | Código: AC-PR-2           |
|   | <b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>  | Versión: 09               |
|   | <b>GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br/>SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA</b> | Fecha Emisión: 28/11/2022 |
|   |  | Página 13 de 16           |

| No. | Actividad  | Descripción de la Actividad   | Tiempo             | Responsable y Dependencia  | Evidencia   |
|-----|--|---|--------------------|--|---|
| 6   | ¿La petición es competencia de la dependencia y/o área?  | Sí, continúa con la actividad 8.<br>No, continúa con la actividad 7.  | N/A                | Subsecretaria (o), Directora (or) o Jefa(e) - todas las dependencias.                      | N/A   |
| 7   | 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 8.</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> | 3 a 5 días hábiles | Servidor(a) o contratista asignada(o) para reasignar o trasladar - todas las dependencias. | 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). |
| 8   | Proyectar la respuesta a la petición.  | Se proyectará la respuesta de acuerdo con lo establecido en la Política de Operación 4.7, teniendo en cuenta los términos para resolver las peticiones (Política de Operación 2).<br>Nota: Se remitirá la respuesta proyectada para su revisión a la Subsecretaria (o), Directora(or) o Jefa(e) de la dependencia, por medio del sistema de gestión documental - Orfeo.   | N/A                | Servidor(a) o contratista asignada(o) para dar respuesta - todas las dependencias.         | Respuesta proyectada a la petición.   |
| 9   | Aprobar la respuesta a la petición.  | <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><b>Nota:</b> Se aprobará la respuesta proyectada para su radicación por medio del sistema de gestión documental - Orfeo.</p>  | N/A                | Subsecretaria (o), Directora (or) o Jefa(e) - todas las dependencias.                      | Respuesta aprobada.   |
| 10  | Radicar y remitir la respuesta para dar cierre a la petición.  | La respuesta de la petición se radicará y será firmada por la Subsecretaria(o), Directora(or) 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.<br><b>Nota:</b> Cuando se trate de una solicitud anónima se debe realizar lo descrito en la Política de Operación No. 3.   | N/A                | Servidor(a) o contratista asignada(o) para dar respuesta - todas las dependencias.         | Respuesta a la petición radicada y firmada.   |

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE LA MUJER</p> | <b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>  | Código: AC-PR-2           |
|   | <b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>  | Versión: 09               |
|   | <b>GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br/>SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA</b> | Fecha Emisión: 28/11/2022 |
|   |  | Página 14 de 16           |

| No. | Actividad  | Descripción de la Actividad  | Tiempo  | Responsable y Dependencia   | Evidencia   |
|-----|--|--|---------|---|---|
| 11  | Dar cierre a tiempo de la petición en SDQS.                                    | La servidora, servidor o contratista asignada(o) para hacer seguimiento y cierre de peticiones en el sistema Bogotá te escucha, ejecutará y/o cargará la respuesta en la correspondiente petición, para darle cierre en el sistema, de acuerdo a lo indicado en la Política de Operación 4.12.   | 1 hora  | Servidor(a) o contratista asignada(o) para hacer seguimiento y cierre de peticiones en el Sistema Bogotá te escucha - todas las dependencias. | Respuesta a la petición registrada en el Sistema Bogotá te escucha.                           |
| 12  | Realizar seguimiento a las peticiones para verificar los tiempos de respuesta. | <p>✓ 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><b>Nota:</b> Cuando las dependencias no respondan oportunamente los requerimientos se debe informar esta situación al responsable de la Oficina de Control Interno Disciplinario.</p> | 2 horas | Servidor(a) o contratista asignada (o) del Proceso de Atención a la Ciudadanía - Subsecretaría Gestión Corporativa.                           | Correos electrónicos de seguimiento a las peticiones para verificar los tiempos de respuesta. |
| 13  | Elaborar informes de seguimiento a las peticiones ciudadanas.                  | Proyectar y elaborar los informes de seguimiento de las peticiones ciudadanas, teniendo en cuenta lo establecido en las Políticas de Operación 5.1 al 5.3.   | 8 horas | Servidor(a) o contratista asignada (o) del Proceso de Atención a la Ciudadanía - Subsecretaría Gestión Corporativa.                           | Informes de seguimiento a las peticiones ciudadanas.  |
| 14  | Presentar y publicar los informes de seguimiento a las peticiones ciudadanas.  | Luego de su aprobación por parte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, los informes deben ser publicados en el menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía de la página web institucional.  | N/A     | Servidor(a) o contratista asignada (o) del Proceso de Atención a la Ciudadanía - Subsecretaría Gestión Corporativa                            | Publicación en la página web institucional  |

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE LA MUJER | <b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>  | Código: AC-PR-2           |
|   | <b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>  | Versión: 09               |
|   | <b>GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA</b> | Fecha Emisión: 28/11/2022 |
|   |  | Página 15 de 16           |

### 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS DEL PROCEDIMIENTO:

| CÓDIGO   | DOCUMENTO   |
|----------|---|
| GD-FO-1  | Comunicación Externa  |
| GD-FO-31 | Memorando Interno   |
| AC-FO-1  | Presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias  |
| Externo  | Manual del usuario Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha       |
| Externo  | Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá |

### 4. REGISTRO DE MODIFICACIONES

| VERSIÓN | FECHA      | DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN   |
|---------|------------|--|
| 1       | 01/03/2014 | Creación de los procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> <li>AC-PR-02 Recepcionar, orientar, direccionar y gestionar los requerimientos en el canal presencial.</li> <li>AC-PR-03 Recepcionar, orientar, direccionar y gestionar los requerimientos en el canal telefónico.</li> <li>AC-PR-04 Recepcionar, orientar, direccionar y gestionar los requerimientos en el canal escrito.</li> <li>AC-PR-05 Recepcionar, orientar, direccionar y gestionar los requerimientos en el canal virtual.</li> <li>AC-PR-07 Administrar las peticiones, quejas, reclamos que presenta la ciudadanía por medio del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.</li> </ul> |
| 2       | 29/12/2015 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se unifican los procedimientos AC-PR-02, AC-PR-03, AC-PR-04, AC-PR-05 y AC-PR-07.</li> <li>Se cambia el nombre del procedimiento por Trámite de las Peticiones, Quejas y Reclamos de las Ciudadanas (os).</li> <li>Se cambian distintos aspectos del procedimiento: objetivo, alcance, las actividades y su descripción.</li> <li>Se actualiza al nuevo formato de procedimiento con la inclusión de nuevos campos, como son, políticas de operación, producto o servicio, documentos asociados y control de documentos.</li> </ul>   |
| 3       | 28/10/2016 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se modifica el nombre del procedimiento.</li> <li>Se realizan modificaciones al objetivo y al alcance, así como a las políticas de operación y se amplían las definiciones.</li> <li>Se modifican las actividades 1, 3, 4, 5, 8, 9, 10, 12, 15, y 16 del procedimiento.</li> <li>Se eliminan las actividades 6, 7 y 13 del procedimiento.</li> <li>Se fija punto de control en las actividades 4, 5, 7, 11, 12 y 14.</li> </ul>   |
| 4       | 31/10/2017 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se revisan en general todas las actividades, se ajusta al nuevo formato de procedimientos, se actualizan las políticas de operación, se actualiza normativa vigente.</li> </ul>   |
| 5       | 06/09/2019 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se modifica el nombre del procedimiento, se realizan modificaciones al objetivo, alcance, responsable, políticas de operación y se amplían la normativa y las definiciones.</li> <li>Se modifican las actividades del procedimiento.</li> </ul>   |

|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br><small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small> | <b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>  | Código: AC-PR-2           |
|  | <b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>  | Versión: 09               |
|  | <b>GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br/>SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA</b> | Fecha Emisión: 28/11/2022 |
|  |  | Página 16 de 16           |

|   |            |   |
|---|------------|---|
| 6 | 15/06/2020 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se modifica el término de “Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha” a “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha”.</li> <li>Se modifican las políticas de operación.</li> <li>Se amplía la normativa asociada al procedimiento.</li> <li>Se ajustan las actividades del procedimiento.</li> </ul>  |
| 7 | 28/01/2022 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se ajusta conforme al Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual fue adoptado mediante resolución 406 de 2021.</li> <li>Se modifica el alcance del Procedimiento.</li> <li>Se modifican las políticas de operación.</li> <li>Se actualiza la normativa asociada al Procedimiento.</li> <li>Se actualiza las definiciones del Procedimiento.</li> <li>Se modifica la descripción de actividades del Procedimiento.</li> </ul> |
| 8 | 21/06/2022 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se modifica el nombre del procedimiento.</li> <li>Se modifican las políticas de operación.</li> <li>Se actualiza la normativa asociada al Procedimiento.</li> </ul>  |
| 9 | 28/11/2022 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se modifican las Políticas de Operación 3, 4.1, 4.2, 4.3, 4.6, 4.9, 4.14.</li> <li>Se adiciona la Política de Operación 4.15.</li> </ul>   |

|                 | <b>NOMBRE</b>              | <b>CARGO</b>                                       |
|-----------------|----------------------------|--|
| <b>ELABORÓ:</b> | Diego Andrés Pedraza Peña  | Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa |
| <b>REVISÓ:</b>  | Luz Amparo Macías Quintana | Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa |
| <b>APROBÓ:</b>  | Laura Marcela Tami Leal    | Subsecretaria de Gestión Corporativa               |