

**REPORTE**

Año 2024 Semestre 2

# Defensor de la Ciudadanía

# Secretaría Distrital de la Mujer



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



## Secretaría Distrital de la Mujer

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

### Lineamiento 1



### Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Desde los proyectos de inversión de la SDMujer, no hay una meta específica para el servicio a la ciudadanía. No obstante, a través de la meta 2. "Ejecutar el 100 % de las actividades programadas para una correcta gestión administrativa y organizacional" del proyecto 7662 Fortalecimiento a la gestión institucional de la SDMujer en Bogotá, se financian contratos de prestación de servicios para la atención al ciudadano (OPS 060, 055, 059 y 252 de 2024).

En ese sentido, desde la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso Atención a la Ciudadanía, las metas correspondientes al servicio a la ciudadanía, se encuentran incorporadas en el Plan de Transparencia y Ética Pública - PTEP y en el Plan de Acción 7662, correspondiente a 9 metas. Se adjuntan archivos.

## Secretaría Distrital de la Mujer

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

### Lineamiento 2



#### Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Una vez verificado con el proceso de Atención a la Ciudadanía, se evidencia que mediante la resolución 445 de 2 de diciembre de 2024 se creó la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía. Esta mesa tiene como propósito coordinar y hacer seguimiento a la implementación de los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, lo que procede es elaboración del reglamento interno de funcionamiento de la mesa, con el fin de iniciar con la implementación del modelo.

## Secretaría Distrital de la Mujer

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropiada dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

### Lineamiento 3



### Observaciones Función 1 Lineamiento 3

De conformidad con lo informado por la OAP en el seguimiento, se informa que en los proyectos de inversión de la SDMujer, no hay una meta específica para el servicio a la ciudadanía. Por ende no se cuenta con un presupuesto específico. No obstante, a través de la meta 2. "Ejecutar el 100 % de las actividades programadas para una correcta gestión administrativa y organizacional" del proyecto 7662 Fortalecimiento a la gestión institucional de la SDMujer en Bogotá, se financian contratos de prestación de servicios para la atención al ciudadano (OPS 060, 055, 059 y 252 de 2024).

# Secretaría Distrital de la Mujer

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

## Lineamiento 1



### Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Se presentó a la secretaria de Despacho de la SDMujer, nforme de gestión de oficina jurídica correspondiente al segundo semestre 2024, el cual contiene:, entre otros, i)Análisis sobre peticiones presentadas por la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios ii). Análisis del informe sobre el consolidado de las peticiones ciudadanas, iii). Estrategias para mayor agilidad en la respeusta a las peticiones ciudadana. iv)Conclusiones y Recomendaciones para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía. v) tiempo de respuesta según el tipo de petición. Tambien se realizaron comentarios a la resolución por medio de la cual se crea la mesa técnica de relacionamiento con la ciudadanía

## Secretaría Distrital de la Mujer

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 2 Lineamiento 2

En el marco del rol de Defensora Ciudadana, como garante y veedora en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se solicitó a la Oficina de Control Disciplinario, mediante correo electrónico, información de procesos disciplinarios de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, que se adelanten en la Entidad.

Oficina que respondió a través de igual medio, en el sentido de señalar que una vez verificada la matriz de seguimiento con que cuenta esa Oficina para el registro de las actuaciones disciplinarias, no se encontraron procesos disciplinarios activos relacionados con el tema.

Se realizó sensibilización sobre los principios éticos en el ejercicio de la función pública para que las colaboradoras logren identificar en que casos podría configurarse una falta disciplinaria por hechos y sean difusuras de la información

## Secretaría Distrital de la Mujer

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

### Lineamiento 3



### Observaciones Función 2 Lineamiento3

Con el fin de continuar mejorando los índices de satisfacción ciudadana, se realizan recomendaciones a las áreas misionales de la entidad, a cargo de la oferta de servicios, mediante Memorando 3-2024-003035, frente al fortalecimiento de atención PQR (calidad respuestas) y difusión de derechos y deberes de la ciudadanía, teniendo en cuenta la oferta institucional de la Entidad, en la que se brinda orientación psicosocial, atención socio jurídica y/o representación. precisando en los siguientes temas: 1. Derechos de la ciudadanía. 2. Elementos fundamentales del núcleo esencial del derecho cuenta con tres elementos fundamentales. 3. Deberes de la Ciudadanía. 4. Canales de Atención



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

### Observaciones Función 3 Lineamiento 1

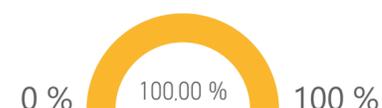
Mediante comunicación No. 1-2024-013416 de fecha 18 de julio 2024, se solicitó a la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General- Alcaldía Mayor de Bogotá, la activación del usuario de Defensora Ciudadana para el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, para visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de adelantar monitoreo y verificación de su efectivo trámite.

Teniendo en cuenta que aún se adelanta el Proyecto de Resolución de creación de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía en la Entidad, se contemplará para el 2 semestre la realización de mesas de trabajo para el seguimiento a la gestión de peticiones ciudadanas.

# Secretaría Distrital de la Mujer

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital. Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

## Lineamiento 1



### Observaciones Función 4 Lineamiento 1

En el marco del rol de Defensora Ciudadana, como garante y veedora en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se expidió el Memorando No. 3-2024-003037 de fecha 14 de junio 2024, dirigido al proceso de Comunicación Estratégica de la Entidad, de seguimiento a la publicación de piezas de los canales de atención y de los derechos y deberes de la ciudadanía realizados durante el primer semestre de 2024, mediante redes sociales y medios de comunicación tendientes a informar los canales de atención dispuestos para la ciudadanía y sobre la implementaron de nuevas estrategias de divulgación de los canales de atención a la ciudadanía y de los derechos y deberes de la ciudadanía realizados durante el primer semestre de 2024.

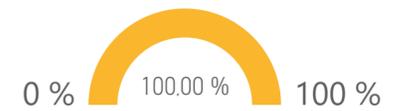
Asimismo, se recomendó la implementación de estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía, realizando una pieza de comunicación que promuevan el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando además los canales de interacción dispuestos para la Administración Distrital. Teniendo en cuenta lo contemplado en la Ley 1712 de 20143, en especial artículos 7º y 8º. Para ello esta Defensora de la Ciudadanía, quedó atenta a una eventual mesa de trabajo en aras de generar en conjunto la implementación de dichas estrategias y piezas comunicativas. Se anexa Memorando No. 3-2024-003037 de Defensora Ciudadana al proceso de Comunicaciones.

Por lo anterior, el proceso de Comunicaciones emitió respuesta mediante Memorando 3-2024-003099, en el cual se allega información sobre la publicación de piezas de los canales de atención y de los derechos y deberes de la ciudadanía realizados durante el primer semestre de 2024, mediante redes sociales y medios de comunicación, adjuntando evidencia de los mismos. Igualmente frente a la elaboración de piezas de comunicación, informó que: "La Secretaría Distrital de la Mujer, a través del Proceso Comunicación Estratégica, dentro del marco de sus competencias, considera pertinente precisar que realiza campañas y/o estrategias de divulgación institucional para difundir la gestión de la Entidad y los servicios que presta, por ende, las comunicaciones para la Secretaría Distrital de la Mujer constituyen un proceso estratégico (que opera de manera transversal, en atención a los requerimientos de las áreas misionales y direcciones), a través del cual se difunde información relevante para la ciudadanía. En este sentido, y de manera general, las acciones de divulgación de información a cargo del Proceso de Comunicación Estratégica de esta Secretaría se realizan a través de los canales (digitales) propios, entre otros espacios; a solicitud de las áreas de la Entidad, en desarrollo de la misionalidad y funciones a cargo y de manera transversal a la misionalidad de esta, quedando dispuestos para coordinar la mesa de trabajo y adelantar las acciones que correspondan para coadyuvar en la implementación de las estrategias y piezas comunicativas para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía..

## Secretaría Distrital de la Mujer

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Se realizó presentación ante el Comité Directivo, con el fin de sensibilizar y fortalecer a partir del rol de Defensora de la Ciudadanía la atención PQR (calidad respuestas) y difusión derechos y deberes de la ciudadanía. Lo anterior teniendo en cuenta que esa Dependencia brinda el servicio de Casa de Todas y promueve la incorporación de los enfoques.

## Secretaría Distrital de la Mujer

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

### Lineamiento 3



### Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Se verificaron las acciones realizadas por parte del proceso de Atención a la ciudadanía de la Entidad para el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, durante el segundo semestre 2024, las cuales fueron:

- ✓Ejecución de capacitaciones en protocolos de atención y atención preferencial dirigidas al personal de las CIOM; así como talleres y sensibilizaciones en gestión de PQRS y manejo del sistema Bogotá te escucha.
  - ✓Socializaciones en la Boletina Informativa de tips o claves para el mejoramiento de la calidad de las respuestas de las PQRS, el adecuado manejo de los buzones de sugerencias y para una atención de calidad.
  - ✓Actualización del Manual de Atención a la Ciudadanía de la SDMujer (AC-MA-01, versión 9)..En el mes de diciembre la Secretaría recibió un premio de la Veeduría Distrital por ocupar el segundo lugar en el Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía. (En la anterior medición, de 2022, ocupó el 4 lugar). Este Índice permite evaluar la implementación y grado de avance de las líneas estratégicas y transversales de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC)
- El premio es MUY IMPORTANTE porque visibiliza todo el esfuerzo que hemos realizado para brindar una atención con EXCELENCIA, principalmente a través del fortalecimiento del talento humano en la atención a la ciudadanía, mediante capacitaciones y talleres, a la adecuación de la infraestructura física y tecnológica, al seguimiento constante de la gestión de PQRS y a la implementación de las políticas distritales en la materia.



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

### Observaciones Función 5 Lineamiento 1

La promoción de la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones en la Secretaría Distrital de la Mujer, se realiza por medio de:

➤ Publicación y actualización de canales de atención en plataformas virtuales: La Secretaría Distrital de la Mujer pública y actualiza la información referente a los canales de servicio a la ciudadanía (presencial, telefónico, escrito y virtual - TIC) en el Portal Web Institucional, en el botón de transparencia y acceso a la información pública. Además, realiza la actualización de la información referente a los canales de servicio a la ciudadanía, en el aplicativo virtual de la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual se conecta con la App SuperCADE Virtual.

Finalmente, la Secretaría Distrital de la Mujer, por medio del proceso de Comunicación Estratégica, divulga de forma continua por medio de las redes sociales Facebook (@SDMUJER) y Twitter (@secredistmujer) los canales de servicio a la ciudadanía de la Secretaría.

La Secretaría Distrital de la Mujer tiene disponible en su página web la información de los diferentes canales de servicio a la ciudadanía, a los cuales se puede acceder ingresando al menú "Atención y Servicios a la Ciudadanía" o en el siguiente enlace: <https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/mecanismos-de-contacto/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano>.

De igual manera, es importante destacar que para interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias (PQRSD), solicitudes, consultas y/o felicitaciones, éstas se pueden realizar a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, al cual se puede acceder desde la opción "crear PQRS" de la sección "Atención y Servicios a la Ciudadanía" de la página web de la SDMujer, el cual remite link <https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion>. En esta misma sección de la página web de la SDMujer, es posible interponer una denuncia o consultar y hacer seguimiento a una PQRSD.

Por otra parte, la SDMujer cuenta con el chat institucional para la atención a la ciudadanía en primer nivel. Desde su inicio (marzo de 2023), el chat ha tenido una aceptación importante por parte de la ciudadanía siendo en la actualidad el canal de mayor interacción en la atención en primer nivel.

➤ Carta de Trato Digno a la Ciudadanía: La Secretaría Distrital de la Mujer cuenta con la Carta del Trato Digno a la Ciudadanía de cada vigencia, la cual se publica en la página web de la Secretaría y en las carteleras de sus puntos de atención y promueve a la ciudadanía sus Derechos y Deberes, los canales de servicio a la ciudadanía (presencial, telefónico, escrito y virtual - TIC) y la información de la Defensora de la Ciudadanía de la entidad. Se puede acceder a ella, mediante el siguiente enlace: <https://www.sdmujer.gov.co/nuestros-servicios/carta-de-trato-digno-a-la-ciudadania>).

➤ Jornadas de difusión y participación en ferias de servicios: La Secretaría Distrital de la Mujer promueve a la ciudadanía sus canales de servicio a la ciudadanía (presencial, telefónico, escrito y virtual - TIC) y los servicios e información general mediante el desarrollo de jornadas de difusión de sus servicios, así como la participación en diferentes ferias de servicios distritales (SuperCADE MÓVIL y ferias de otras entidades) y de entes privados.

➤ Manual de Atención a la Ciudadanía: La Secretaría Distrital de la Mujer cuenta con el Manual de Atención a la Ciudadanía, en el cual se unifican los criterios de atención a la ciudadanía para que todas las servidoras/es y contratistas de la Secretaría, desarrollen sus actividades con la convicción de que su labor está contribuyendo a mejorar el servicio, haciéndolo más eficiente, optimizando recursos, y generando lazos de confianza para una mejor percepción de la Entidad.

En el manual, se identifican los protocolos y canales a través de los cuales la ciudadanía puede acceder a los servicios que se brindan. Además, se presentan los lineamientos generales para la atención de las peticiones ciudadanas y la figura de la Defensora de la Ciudadanía.

## Secretaría Distrital de la Mujer

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 5 Lineamiento 2

En el marco del rol de Defensora Ciudadana, como garante y veedora en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se expidió el Memorando No. 3-2024-003034 de fecha 14 de junio 2024, dirigido a la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de indagar por la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos. Dicha Oficina informó que: de conformidad con el Programa de Transparencia y Ética Pública para la vigencia 2024, en el componente 4. Racionalización de trámites la Secretaría Distrital de la Mujer formuló una actividad "Realizar revisión al inventario de OPAs de forma que permita identificar posibles mejoras en beneficio de la ciudadanía". Así mismo, la entidad ha venido adelantado acciones que permitan avanzar con el cumplimiento del decreto 088 de 2022 tales como: i) Incorporación de la línea púrpura; ii) WhatsApp; iii) Canal de agenda de cita a través de la página Web. Por otra parte, se han venido adelantando mesas de trabajo con los líderes de política, tales como el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en aras de revisar las particularidades de la misión de la Secretaría Distrital de la Mujer, en razón a que los servicios ofertados están dirigidos a mujeres vulnerables y que por ende debe garantizar su presencialidad ya que la información es sensible y confidencial.