

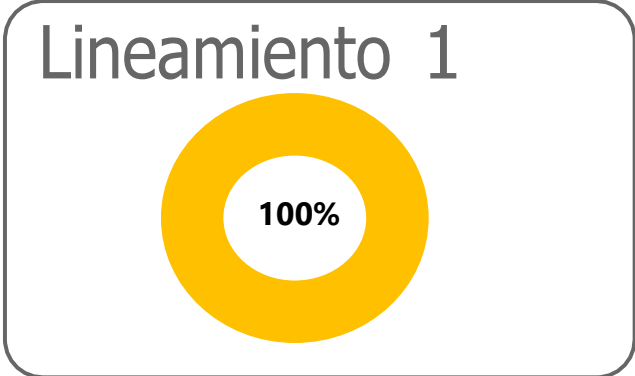
Defensor de la Ciudadanía

Secretaría Distrital de la Mujer



Secretaría Distrital de la Mujer

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



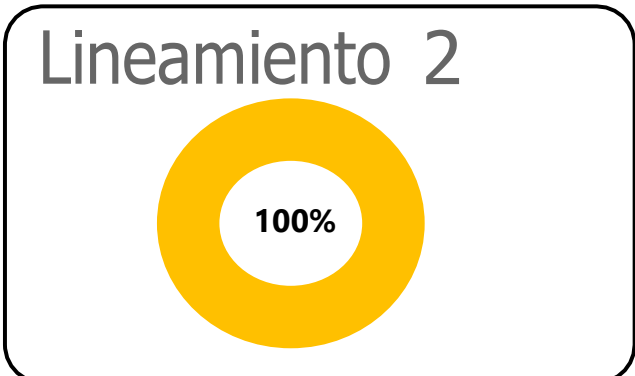
Observaciones Función 1 Lineamiento 1

La Secretaría Distrital de la Mujer continuó con la implementación de las acciones orientadas al mejoramiento del servicio a la ciudadanía de acuerdo con la Política Pública Distrital.

De las acciones realizadas, se destaca la incorporación del enfoque orientado a la ciudadanía en el Plan Estratégico Institucional, en coherencia con los principios de calidad, oportunidad y enfoque diferencial. De la misma manera, se incorporó un capítulo específico de Servicio a la Ciudadanía dentro de la rendición de cuentas, en el cual se presentan los principales avances en la prestación de servicios, la cobertura alcanzada y los resultados obtenidos en la garantía de los derechos de las mujeres.

Sumado a lo anterior, en el primer semestre del año 2026, se avanzó en la actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de que se encuentre alineado con el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. actualizado en noviembre de 2025.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

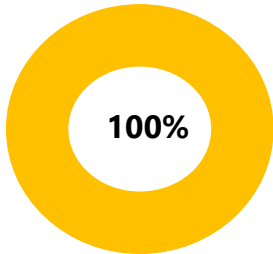
Con corte al 30 de junio de 2026, la Secretaría Distrital de la Mujer logró un avance acumulado anual aproximado del 57% en la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Dentro de los avances alcanzados, se elaboró y socializó la ruta estratégica de Relacionamiento con la Ciudadanía para el 2026, se cumplió con las sesiones ordinarias de la Mesa Técnica, se inició la socialización institucional del Modelo y se avanzó en la actualización e implementación de instrumentos relacionados con el mismo.

Con el fin de cumplir con la ruta y metas planteadas, se realizó un seguimiento permanente a la implementación del Modelo mediante el monitoreo articulado con las áreas parte del mismo, la incorporación de las acciones del Modelo en los instrumentos institucionales y la verificación y actualización periódica del cumplimiento de actividades.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

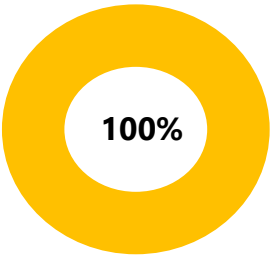
La Secretaría Distrital de la Mujer logró una ejecución eficiente del presupuesto asignado para las metas asociadas al relacionamiento con la ciudadanía, las cuales se materializan a través de todos los servicios dirigidos a aportar en la garantía de los derechos de las mujeres en Bogotá. Lo anterior, toda vez que los recursos no están planteados únicamente para el cumplimiento operativo, sino que se estructuran de manera estratégica y articulada para garantizar los principios de accesibilidad, participación, servicio oportuno y transparencia en la gestión pública.

La distribución de los recursos se realizó con el fin de fortalecer todas las dimensiones del modelo desde la atención y acompañamiento directo a las usuarias, hasta la simplificación de procesos internos y la generación de confianza a través de la rendición de cuentas.

El seguimiento a los proyectos de inversión y sus reportes se encuentran disponibles en la página web de esta entidad.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

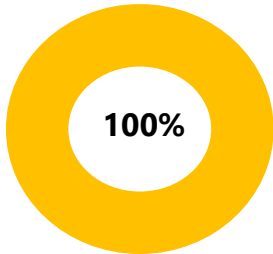
La Secretaría Distrital de la Mujer logró un avance del 78% de ejecución del plan de trabajo de la Estrategia de Lenguaje Claro.

Para ello, avanzó mediante la actualización de la Estrategia, el fortalecimiento de capacidades a contratistas y servidoras, la divulgación de lineamientos orientadores a través de la Boletina, la simplificación de algunos documentos, la revisión de formatos institucionales para dar respuesta a PQRS – el portafolio de servicios y las OPA, así como el trabajo mancomunado con la Veeduría Distrital.

Desde la Defensora de la Ciudadanía se recomendó continuar con la publicación de los correos institucionales de radicación en la página web y la revisión de los demás escenarios de interacción con la ciudadanía, así como la expedición de una comunicación oficial dirigida a los diferentes sectores y entidades en la que se recuerde la importancia del uso de los canales de comunicación institucional para la radicación.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

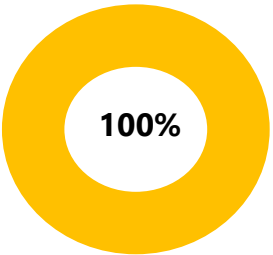
En atención a la actualización del Manual para el Registro y Tratamiento de Denuncias por Posibles Actos de Corrupción y/o Posibles Inhabilidades, Incompatibilidades o Conflictos de Interés, durante el primer semestre de 2026 la Secretaría Distrital de la Mujer implementó la nueva versión de este documento el cual contempla las connotaciones disciplinarias de las eventuales.

Durante el primer semestre de 2026 no se recibieron requerimientos con “Denuncias por Actos de Corrupción” ni “Conflicto de Intereses e Inhabilidades”.

Desde la Defensora de la Ciudadanía se recomendó la difusión del nuevo Manual en la entidad para afianzar los conocimientos de este, incluir la Línea 195 del Distrito como canal de denuncia de presuntos hechos de corrupción, así como fortalecer la articulación entre el proceso de relacionamiento con la ciudadanía y la Oficina de Control Disciplinario Interno para la identificación de estas denuncias.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

La Secretaría Distrital de la Mujer recibió un total de 1.981 peticiones ciudadanas durante el primer semestre de 2026, lo que representa un crecimiento del 22.4% en comparación del semestre anterior.

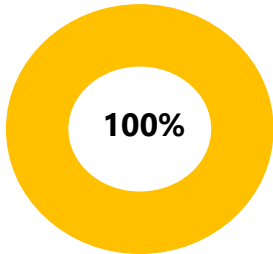
Adicionalmente, se logró sostener el índice de cumplimiento del 100% de los términos de ley durante el primer semestre, tal y como lo indicó la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General en los reportes de seguimiento remitidos.

Desde la Defensora de la Ciudadanía se recomendó continuar con las acciones de sensibilización y seguimiento a las respuestas a requerimientos en cumplimiento de los términos de ley y los parámetros contemplados en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, remitir el seguimiento semanal de las peticiones registradas en Bogotá Te Escucha al correo de la Defensora y fortalecer la asignación de peticiones sobre asuntos similares a la misma dependencia.

Secretaría Distrital de la Mujer

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

La Secretaría Distrital de la Mujer alcanzó un total de 4.772 interacciones ciudadanas en el marco de las peticiones ciudadanas durante el segundo semestre, lo cual representa un incremento del 20% en todos los escenarios de interacción. Estas se clasifican en: Información: 3.882; Consulta: 9; Trámite:881.

A partir de las reuniones mensuales para la revisión del trámite de las peticiones, se identificaron dificultades en el cargue de las respuestas y la confirmación de entrega de las mismas, las cuales fueron abordadas oportunamente con las áreas. Adicionalmente, se están adelantando ajustes en Simisional para incluir la variable “Canal de atención” en los módulos que involucran procesos de participación.

Desde la Defensora de la Ciudadanía se recomendó remitir mensualmente el acta de las sesiones de revisión de las respuestas a los derechos de petición y fomentar la articulación de las áreas involucradas en el trámite de PQRS desde la recepción hasta la confirmación de notificación.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



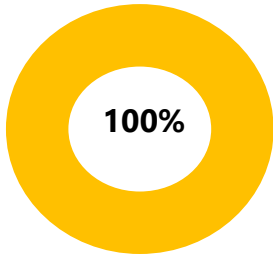
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Diana Eugenia Pérez Burgos, deperez@sdmujer.gov.co y (+57 601) 3169001.

Secretaría Distrital de la Mujer

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

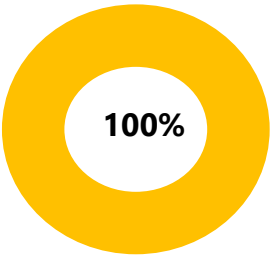
La Secretaría Distrital de la Mujer diseñó 1.368 piezas comunicativas distribuidas, entre otros, en redes sociales, formatos impresos, comunicaciones internas y el portal web institucional en el primer semestre de 2026. Como parte de la estrategia, se contó con contenidos de Actualidad y "Tome Nota", los cuales permitieron mantener actualizada a la ciudadanía.

Además, durante este semestre se revisó el portal web de la entidad por parte de las diferentes dependencias con el fin de simplificar la información allí contenida y facilitar la comprensión de la ciudadanía de sus derechos, deberes y canales de integración.

Desde la Defensora de la Ciudadanía destacó la importancia de mantener los correos electrónicos de contacto en la página web (para ciudadanía, otras entidades y despachos judiciales), contar con información clara y precisa en este canal y se realizó seguimiento a las estrategias de comunicación para la divulgación de derechos, deberes y canales de atención ciudadana.

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

Lineamiento 2



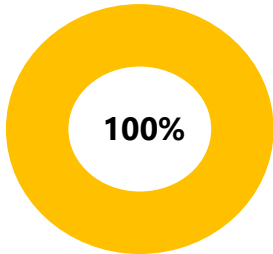
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

La Secretaría Distrital de la Mujer realizó 8 actividades de capacitación y cualificación en servicio a la ciudadanía al interior de la entidad (en modalidad virtual y presencial) durante el primer semestre de 2026 relacionadas con servicio a la ciudadanía y gestión de peticiones ciudadanas. Esto representa una frecuencia de 1,33 capacitaciones por mes. La cobertura total de estas actividades fue alrededor de 100 funcionarias, funcionarios y contratistas que brindan atención en las diferentes dependencias y procesos de la entidad.

Desde la Defensora de la Ciudadanía se resaltó la importancia de contar con actividades consistentes de sensibilización para el fortalecimiento de capacidades en servicio a la ciudadanía que cuente con temas como atención con enfoque diferencial, además de los asuntos identificados por el equipo de servicio a la ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre 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

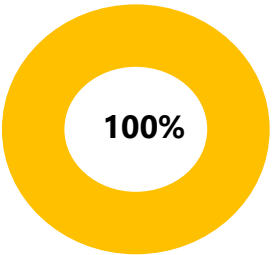
La Secretaría Distrital de la Mujer participó en las actividades programadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para la articulación y fortalecimiento del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.

De acuerdo con los resultados del último informe de la encuesta de satisfacción de los servicios y estrategias de la entidad el 92% de las(los) encuestadas(os) se mostraron en general satisfechas(os) con la atención recibida de parte de esta Secretaría, lo cual representa una percepción ampliamente favorable de la ciudadanía.

Desde la Defensora de la Ciudadanía se fomentó la participación de las dependencias de la entidad en las jornadas de cualificación sobre relacionamiento con las ciudadanas gestionadas por la Subsecretaría de Gestión Corporativa y la Dirección de Talento Humano.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

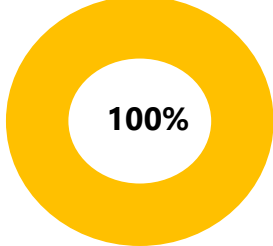
La Secretaría Distrital de la Mujer continúa con la información de sus canales de atención en el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía”, así como con la ventanilla virtual de correspondencia y el enlace para la creación y registro de PQRS a través del sistema Bogotá te escucha en su página web. Sumado a lo anterior, se mantiene la herramienta del ChatBot (agente virtual) en la página web de la entidad implementada durante el primer semestre de 2025.

Durante el primer semestre de 2026 se identificaron las atenciones a través de los canales que se relacionan a continuación: Atención presencial: 47.541 atenciones y Atención telefónica y virtual: 90.762. Adicionalmente se contó con otras atenciones, como aquella relativa a través de oficio, con un total de 72.253 registros.

Desde la Defensora de la Ciudadanía se incluyeron los correos electrónicos de contacto en la página web (para ciudadanía, otras entidades y despachos judiciales) con el fin de facilitar la interacción ciudadana con la entidad a través de esta herramienta como una de los principales canales de comunicación dispuestos para tal fin.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

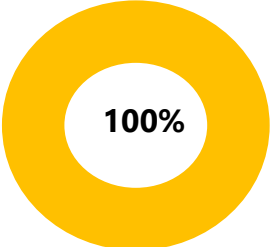
Durante el primer semestre de 2026 la Secretaría Distrital de la Mujer adelantó la actualización de la información de los OPA registrados en el SUIT, incorporando ajustes con el propósito de mantener información actualizada y facilitar el acceso de la ciudadanía a la oferta institucional.

Así mismo, continuó implementando acciones de racionalización de los OPA, fortaleciendo el uso de canales digitales para el agendamiento de citas y la orientación inicial a través de la página web institucional y del Agente Virtual ¡En Línea!, facilitando el acceso oportuno a los servicios de acuerdo con nuestra misionalidad.

Como parte de las acciones de mejora, durante el primer semestre de 2026 se inició la construcción de una herramienta metodológica para la evaluación de criterios de digitalización de los OPA, con el fin de documentar técnicamente cuáles procedimientos pueden virtualizarse total o parcialmente y cuáles requieren mantenerse bajo esquemas de atención presencial.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



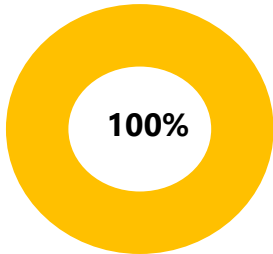
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

La Defensora de la Ciudadanía participó en las sesiones del Comité de Gestión y Desempeño en las cuales se revisó el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Secretaría Distrital de la Mujer

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

La Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer y su equipo participaron en las sesiones de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía como invitadas.