

RESOLUCIÓN No 0406 DE 21 JUL 2021

“Por medio de la cual se adoptan los lineamientos de servicio a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer”

LA SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER (e)

En ejercicio de sus facultades legales, en especial, las conferidas en los artículos 2º y 209 de la Constitución Política, el Acuerdo Distrital 490 de 2012, los literales b), e), n) y u) del artículo 5º del Decreto Distrital 428 de 2013, el Decreto Distrital 001 de 2020, y

CONSIDERANDO:

Que mediante el Decreto 197 de 2014, se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, D. C., en la cual se describen los referentes conceptuales, el enfoque de derechos y los principios generales sobre los que se debe desarrollar dicha política.

Que la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C. expidió el Decreto Distrital 847 de diciembre 30 de 2019, en el que se establecieron y unificaron los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, de obligatorio cumplimiento para todas las entidades que conforman el Distrito Capital.

Que el Artículo 10 del Decreto Distrital 847 de 2019, dispone que “ *Las entidades distritales deberán implementar una estrategia de lenguaje claro en todos los canales de interacción, comunicaciones y actos administrativos. Para estos efectos, las entidades podrán seguir los lineamientos expedidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., mediante la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital*”.

Que el artículo 11 del Decreto Distrital 847 de 2019 establece que “*Las entidades distritales deberán adoptar el modelo de seguimiento, medición y evaluación del servicio a la ciudadanía que diseñe la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en el marco de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía*”.

Que el artículo 12 ibídem, Parágrafo 1, establece que “*Cada entidad distrital deberá adoptar los lineamientos del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., o deberá contar con un manual de servicio en el que se definan los lineamientos para la atención a la ciudadanía homologado con el anterior.*”

RESOLUCIÓN No 0406 DE 21 JUL 2021

“Por medio de la cual se adoptan los lineamientos de servicio a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer”

Que el artículo 15 ibídem determina que *“Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.”*

Que el proyecto de resolución se publicó en el Sistema Integrado de Información de la Secretaría Jurídica Distrital (LegalBog), desde el 8 de julio hasta el 15 de julio de 2021, sin que se recibieran observaciones o sugerencias por parte de los ciudadanos.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1º. Objeto. Los lineamientos, documentos e instrumentos que se adoptan y ajustan a través de esta resolución son la guía para las (los) servidoras (es) públicos de la Secretaría Distrital de la Mujer sobre la manera de lograr que la ciudadanía reciba un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de atención presencial, telefónico, escrito y virtual.

Artículo 2º. Adopción. Adoptar en la Secretaría Distrital de la Mujer:

- a. La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, expedida mediante el Decreto 197 de 2014 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía, establecidos en el Decreto Distrital 847 de 2019.
- b. El Modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio diseñado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.
- c. La estrategia de lenguaje claro en todos los canales de atención, siguiendo las directrices de la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital y la Guía de Lenguaje Claro del Departamento Nacional de Planeación.
- d. El ajuste del documento AC-MA-01 “Manual de Atención a la Ciudadanía” de la Secretaría Distrital de la Mujer, frente al Manual expedido por la Secretaría General

RESOLUCIÓN No 0406 DE 21 JUL 2021

“Por medio de la cual se adoptan los lineamientos de servicio a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer”

de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

- e. El ajuste del documento AC-PR-2 “Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía” frente al expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.

Artículo 3º. Campo de aplicación. La política, los documentos e instrumentos que se adoptan en la entidad deberán aplicarse para todo lo relacionado con el Servicio a la Ciudadanía.

Artículo 4º. Divulgación. Los responsables del proceso de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer se encargarán de divulgar y socializar en todas las áreas de la Entidad, la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, los documentos y procedimientos relacionados con la misma.

Artículo 5 -Dirección, Orientación y Coordinación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. La Secretaría Distrital de la Mujer, a través de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, será la encargada de orientar la formulación, implementación y adopción de las políticas, planes y programas de atención y prestación de los servicios a la ciudadanía así como la coordinación, desarrollo e implementación del seguimiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía.

ARTÍCULO 6.- Sobre el enfoque de derechos. La Política de Servicio a la Ciudadanía, se enfoca en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos).

ARTÍCULO 7.-Responsables de la implementación del modelo de servicio de atención a la ciudadanía. La implementación del Modelo de Servicio de Atención a la Ciudadanía será responsabilidad de cada uno de los actores del servicio dentro de la Secretaría Distrital de la Mujer y tendrá como líder responsable en la implementación del modelo y acompañamiento a dicho proceso la Subsecretaria de Gestión Corporativa, proceso de servicio a la ciudadanía.

ARTÍCULO 8º.- Seguimiento y evaluación: La Subsecretaria de Gestión Corporativa, proceso de servicio a la ciudadanía, desarrollará un modelo integrado de Medición, Evaluación y Seguimiento del servicio prestado a la ciudadanía que contemple las estrategias e instrumentos a implementar y que permita la toma de acciones para el mejoramiento

RESOLUCIÓN No 0406 DE 21 JUL 2021

“Por medio de la cual se adoptan los lineamientos de servicio a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer”

continuo que debe orientarse a los servicios que se prestan, ampliación de trámites y otros procedimientos administrativos y la ampliación de coberturas.

Artículo 9o. Vigencia. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C., a los 21 JUL 2021



DALIA INÉS OLARTE MARTÍNEZ

SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER (e)

Proyectó: Diego Andrés Pedraza Peña - Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa
Luz Amparo Macías Quintana - Contratista - Subsecretaría de Gestión Corporativa
Revisó: Mónica Libia de la Cruz Villota – Contratista- Oficina Asesora de Planeación
Aprobó: Dalia Inés Olarte Martínez - Subsecretaria de Gestión Corporativa