



**INFORME ESTRATEGIA ANTITRÁMITE
RACIONALIZACIÓN DE SERVICIOS
2016-2019**



SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Bogotá, D.C.

Diciembre del 2019

OBJETIVO

Medir los beneficios generados a las usuarias y los usuarios con la racionalización tecnológica realizada a nuestros servicios en el periodo 2016 – 2019.

Alcance

Encuestas de percepción al aplicativo SIMISIONAL realizadas en la ciudad de Bogotá a las ciudadanas y los ciudadanos atendidos presencialmente por la Secretaría Distrital de la Mujer en cada una de las sedes en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2019.

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 en su artículo 74 la Secretaría de la Mujer ha venido elaborando y ejecutan el Plan Anticorrupción y atención a la Ciudadanía con sus 5 componentes y a partir de 2019 el sexto componente de integridad.

En este orden de ideas en su segundo componente “Racionalización de otros procedimientos administrativos”, desde enero de 2016 a diciembre 2019 se planteó realizar una racionalización tecnológica a los tres servicios de la entidad registrados en el SUIT así:

NOMBRE DE LOS PROCEDIMIENTOS RACIONALIZADOS.

1) Orientación, asesoría e intervención Sociojurídica; 2) Orientación psicosocial, 3) Acogida y protección a mujeres víctimas de violencias con medidas de protección en proyecto casa refugio.

TIPO DE RACIONALIZACIÓN

Tecnológicas

ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN

Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite/OPA

SITUACIÓN ACTUAL

La información de las mujeres atendidas en las diferentes sedes de la Entidad se registra en formatos físicos, lo que impide el adecuado control y seguimiento a las atenciones y genera baja confiabilidad de los datos consolidados con base en estos formatos (estadísticas no confiables). Adicionalmente, debido a que la atención no es en línea, cada vez que una víctima acude a los servicios de la Entidad por un mismo hecho victimizante, se le debe preguntar repetidamente por datos y detalles del caso, con lo que se genera su revictimización por cuanto tiene que narrar una y otra vez lo que le sucedió.

DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO

En el marco del Sistema de Información Misional de la Entidad, se está implementando un módulo de diligenciamiento en línea para el registro y seguimiento de las atenciones brindadas en las Casas de Igualdad de Oportunidades, Casa de Todas y Casas Refugio, de la Secretaría Distrital de la Mujer.

El proceso en este módulo inicia cuando una mujer se acerca a una de nuestras sedes requiriendo el servicio: la profesional que brinda la primera atención toma todos los datos pertinentes, los cuales quedan registrados para que las demás profesionales que intervendrán en la atención puedan acceder a la

información, de manera que la víctima no deba narrar repetidamente el hecho victimizante. Adicionalmente, el módulo en línea permite a la Entidad el acceso inmediato a los datos de la mujer, las diferentes atenciones que ha recibido, puntos de atención donde ha requerido el servicio, entre otros, facilitando el seguimiento adecuado de cada caso y la generación de estadísticas confiables.

BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD

El módulo brinda beneficio a la ciudadanía en:

1. Se evita la revictimización de nuestras usuarias, en la medida de que sólo una vez deben brindar sus datos e informar los hechos victimizantes.
2. Se cuenta con la información necesaria para hacer seguimiento a las mujeres atendidas.
3. Las mujeres que hacen uso de uno o varios servicios de la Entidad cuentan con la trazabilidad de dichas atenciones.

Beneficios a la Entidad

1. Genera inmediatez para el acceso a los datos de las atenciones brindadas.
2. Se cuenta con la trazabilidad de las atenciones.
3. Se incrementa la seguridad de la información registrada de las atenciones hechas por la Entidad.
4. Mayor confiabilidad de las estadísticas generadas.

DEPENDENCIAS RESPONSABLES

Dirección de Territorialización

Dirección de Diseño de Políticas

Dirección de Eliminación de Violencias

Las acciones allí planteadas fueron objeto de ejecución y seguimiento por la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno tal como lo establece la norma, bajo la siguiente estructura:

1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?
2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?
3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?
4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la Entidad como con los usuarios?
5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?
6. ¿La Entidad cuenta con los mecanismos para medir los beneficios generados al usuario en términos de: reducción de costos, tiempos, documentos, requisitos, aumentos de vigencia y uso de tecnologías de la información, ¿las comunicaciones, como producto de la mejora del trámite?

Por lo anterior lo primero que se hizo fue diseñar el Plan de Trabajo para el desarrollo de esta estrategia, la cual se adjunta (anexo 1), y a la medida que se fue implementando el desarrollo de los módulos la ciudadanía y la entidad fue recibiendo los beneficios, adicionalmente en las vigencias 2018 y 2019 se actualizaron estos servicios con la racionalización en el aplicativo SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública. Por último, en la vigencia de 2019 se realizó una campaña de socialización de la estrategia la cual se hizo a través de la web, redes sociales y carteleros en las sedes de la Entidad y en boletina interna (anexo 2), para terminar con una encuesta de percepción a nuestras usuarias respecto a los beneficios que trajo el desarrollo del SIMISIONAL

(anexo 3) tal como se había planteado son muchos los beneficios que trajo tanto a la ciudadanía como a la entidad.

El módulo brinda beneficio a la ciudadanía en:

1. Se evita la revictimización de nuestras usuarias, en la medida de que sólo una vez deben brindar sus datos e informar los hechos victimizantes.
2. Se cuenta con la información necesaria para hacer seguimiento a las mujeres atendidas.
3. Las mujeres que hacen uso de uno o varios servicios de la Entidad cuentan con la trazabilidad de dichas atenciones.

Beneficios a la Entidad

1. Genera inmediatez para el acceso a los datos de las atenciones brindadas.
2. Se cuenta con la trazabilidad de las atenciones.
3. Se incrementa la seguridad de la información registrada de las atenciones hechas por la Entidad.
4. Mayor confiabilidad de las estadísticas generadas.