



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE LA MUJER

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA v.2

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

JUNIO 25 DE 2013

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER			
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
	CÓDIGO: SDM-DE-P2	VERSIÓN: 02	FECHA: 25/06/2013
	REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA Jefa oficina Asesora de Planeación		APROBÓ: MARTHA LUCIA SANCHEZ Secretaria Distrital de la Mujer

Página 2 de 20

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
POLÍTICA DE MANEJO DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	4
Objetivo.....	4
Acciones Para la Administración del Riesgo.....	4
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	4
ESTRATEGIAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS.....	12
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	13
Política Anti-trámites.....	13
Estrategias anti-trámites.....	13
RENDICIÓN DE CUENTAS.....	14
ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	16
PLAN DE ACCION ESTRATEGIA ANTICORRUPCION 2013.....	17

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER			
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
	CÓDIGO: SDM-DE-P2	VERSIÓN: 02	FECHA: 25/06/2013
	REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA Jefa oficina Asesora de Planeación		APROBÓ: MARTHA LUCIA SANCHEZ Secretaría Distrital de la Mujer
Página 3 de 20			

INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de la Mujer fue creada mediante acuerdo 490 de 2012 y su estructura organizacional establecida mediante Decreto 0001 de 2013 determinando como objeto: *“liderar, dirigir, coordinar, articular y ejecutar las etapas de diseño, formulación, implementación, seguimiento y evaluación de políticas públicas para las mujeres a través de la coordinación intra e intersectorial, territorial y poblacional de éstas políticas públicas, así como de los planes, programas y proyectos que le corresponda para el reconocimiento, garantía y restitución de los derechos y el fomento de las capacidades y oportunidades de las mujeres”*, nace así una nueva entidad distrital con miras a la garantía de derechos de las mujeres en el distrito capital y por ende con la preocupación de estructurar sistemáticamente cada uno de sus procesos basados en valores y principios como la calidez, responsabilidad, probidad, participación, entre otros, somos conscientes de la necesidad de establecer mecanismos que garanticen el uso eficiente de los recursos públicos para responder a las necesidades de nuestras usuarias y usuarios.

De esta forma hemos abordado la construcción de nuestros procedimientos para incluir los puntos de control necesarios en pro de este fin y la formulación de estrategias que aunadas a la construcción organizacional de la entidad, contribuyan en la eliminación de aquellos riesgos de corrupción que típicamente se han presentado en las entidades públicas.

El documento recoge los lineamientos establecidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en los cuatro componentes: i) el mapa de riesgos de corrupción, ii) las medidas anti trámites, iii) la rendición de cuentas y iv) los mecanismos para la mejorar la atención a ciudadanas y ciudadanos, éstos de la mano con la implementación del Sistema Integrado de Gestión de la entidad que apenas empieza a dar sus primeros avances y aunque son limitaciones propias de una entidad en creación, apostamos a la generación de lineamientos en cada componente que permita prever situaciones que afecten la misión institucional y por ende generar acciones preventivas que contribuyan en la minimización de estos riesgos.

Esta Secretaría cuenta con el compromiso decidido de la alta dirección y de cada una de sus funcionarias y funcionarios en este proceso, por esto se determinan aquí responsables para el seguimiento periódico de las posibles situaciones generadoras de prácticas indeseables y se propone la formulación de una estrategia en pro de la transparencia en la gestión pública.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER			
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
	CÓDIGO: SDM-DE-P2	VERSIÓN: 02	FECHA: 25/06/2013
	REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA Jefa oficina Asesora de Planeación		APROBÓ: MARTHA LUCIA SANCHEZ Secretaría Distrital de la Mujer
Página 4 de 20			

POLÍTICA DE MANEJO DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Para la Secretaría Distrital de la Mujer es fundamental el proceso de identificación, prevención y eliminación de los riesgos de corrupción asociados a conductas o prácticas indeseadas de servidoras o servidores públicos en procura de la transparencia, eficacia y eficiencia en el manejo de los recursos públicos que están destinados al desarrollo de acciones para la garantía de los derechos de mujeres, el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.

Objetivo

Desarrollar acciones y estrategias que contribuyan de forma directa a la prevención y eliminación de riesgos de corrupción, atendiendo los principios de transparencia, probidad, ética y moral que deben atender las servidoras y los servidores de la Secretaría Distrital de la Mujer.

Acciones Para la Administración del Riesgo

Considerando la metodología definida tanto por el DAFP como por la Veeduría Distrital, para el manejo de los riesgos se deben analizar las posibles acciones a emprender, las cuales deben ser factibles y efectivas, tales como: la implementación de planes de mejora, definición de estándares, optimización de procesos y procedimientos y cambios físicos entre otros. Ahora bien considerando que se han establecido todos los riesgos de corrupción como intolerables, la entidad se encaminará a:

- a) Evitar el Riesgo: Esta alternativa conlleva la definición y realización de medidas encaminadas a prevenir la materialización del riesgo. Las medidas que se adopten deben generar cambios sustanciales en los procesos mediante el rediseño o eliminación de procedimientos o trámites, actividades o actuaciones de gestión, seguimiento a resultados, aplicación de nuevos controles y acciones de prevención, entre otras.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Para iniciar el proceso de identificación de riesgo debe tenerse en cuenta que se define un riesgo de corrupción “la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado,

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER			
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
	CÓDIGO: SDM-DE-P2	VERSIÓN: 02	FECHA: 25/06/2013
	REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA Jefa oficina Asesora de Planeación		APROBÓ: MARTHA LUCIA SANCHEZ Secretaria Distrital de la Mujer

para la obtención de un beneficio particular¹. Con esta definición se realizó una identificación de posibles riesgos proceso a proceso utilizando el formato establecido por el departamento administrativo de la función pública, esta es una labor de revisión permanente en coordinación con la Oficina de Control Interno de la entidad con la participación activa de funcionarias y funcionarios.

Objetivo del proceso: con el fin de contextualizar la identificación de los riesgos, se tomó como referencia el objetivo definido previamente para el proceso en cuestión.

Causas (factores internos o externos): observación y evidencia de los medios, circunstancias y agentes generadores de los riesgos identificados.

Descripción: caracterización y definición general del riesgo, haciendo alusión a las formas en que se observa o manifiesta.

Efectos (consecuencias): se observaron las consecuencias de la ocurrencia del riesgo sobre los objetivos de la entidad: Afectan directamente la misión institucional, la credibilidad, la transparencia y el uso de los recursos públicos.

Una vez identificados los riesgos, el paso siguiente fue el análisis de la posibilidad real de ocurrencia, según los controles existentes y en la evaluación del impacto, éste último definido como inaceptable en todos los riesgos de corrupción. De este análisis se establecieron los siguientes riesgos y los controles aplicables:

¹Secretaría de Transparencia-Presidencia de la República. Estrategias para la construcción del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, pág.12

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

**DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO**

CÓDIGO: SDM-DE-P2

VERSIÓN: 02

FECHA: 25/06/2013

Página 6 de 20

REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA
Jefa oficina Asesora de Planeación

APROBÓ: MARTHA LUCIA SANCHEZ
Secretaria Distrital de la Mujer

COD	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				CALIFICACIÓN DEFINITIVA		PLAN DE ATENCIÓN Y MANEJO	
	PROCESO	RIESGO	CAUSAS	EFFECTOS	CONTROL PREVENTIVO	CONTROL CORRECTIVO	OPCIONES MANEJO	RESPONSABLE
1	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Cobros indebidos por atención del requerimiento	1. Concentración excesiva de la atención de requerimientos 2. Falta de vigilancia en la respuesta a los requerimientos ciudadanos 3. Falta de divulgación e información a la ciudadanía de los trámites y servicios 4. Falta de canales de información con la ciudadanía	1. Vencimiento de términos 2. Insatisfacción de los usuarios 3. Incumplimiento de la norma 4. Traslado de quejas a los organismos de control 5. Posibles acciones legales derivadas 6. Desorientación de la ciudadanía 7. Deficiente imagen institucional	1. Monitoreo diario por parte de las dependencias y el área de atención al ciudadano de las señales de alerta que genera el sistema respecto a la fecha límite de respuesta de los requerimientos 2. Información acerca de trámites y servicios ampliamente difundida a la ciudadanía por canales de comunicación efectivos.	1. Circularizar la obligatoriedad que tienen los funcionarios y funcionarias para atender las PQRS en los tiempos establecidos conforme a la Ley. 2. Seguimiento y atención a quejas, reclamos o denuncias de ciudadanos y ciudadanas	1. Se mantiene el control existente.	Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario. Asesora de Comunicaciones y prensa
2	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Que la ciudadana o el ciudadano reciba mala atención e información incorrecta en la dependencia a donde fue orientado	1. Incumplimiento de los deberes de la servidora o servidor público 2. Falta de información sobre las rutas de atención	1. Insatisfacción de la ciudadanía Frente a su petición. 2. Respuestas inadecuadas 3. Insatisfacción de los usuarios 4. Traslado de requerimientos a los organismos de control 5. Deficiente imagen institucional	1. Diseñar un instrumento para que los ciudadanos y ciudadanas evalúen (encuesta) el servicio y se puedan adoptar las medidas necesarias. 2. Realizar un protocolo de ruta de atención a los ciudadanos y ciudadanas. 3. Llevar un registro de todas y todos los ciudadanos atendidos en el área específica 4. Capacitación a servidoras y servidores sobre los servicios de la entidad. 5. Implementación y seguimiento del sistema de quejas y reclamos	1. Producto de los resultados de la aplicación de instrumentos adoptados implementar las acciones en pro del mejoramiento de la atención a los ciudadanos y ciudadanas.	1. Se mantiene el control existente.	Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario
3	COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	No actualización de la información institucional en página web y redes sociales	1. Incumplimiento de los deberes de las y los servidores 2. Abstención de publicación de la información de interés general y particular. 3. Uso indebido de la información	1. Desorientación de la ciudadanía 2. Generación de puntos de focos de corrupción	1. Verificación y actualización diaria de contenidos e información. 2. Publicación de la información tal como lo exige Estatuto Anticorrupción.	1. Seguimiento a la publicación de los documentos de interés por parte de los responsables de los procesos. 2. Seguimiento y atención a quejas, reclamos o denuncias de ciudadanos y ciudadanas	1. Se mantiene el control existente.	Asesora de Comunicaciones y Prensa
4	COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	Vulneración, robo o borrado de información en Portal o página	1. Violación de los sistemas de seguridad de la información que está alojada en la web de la entidad.	1. Pérdida de información 2. Desorientación ciudadana	1. Implementar mecanismos de control o y planes de contingencia que no permitan en primera instancia modificar los contenidos de las pagina web., y diseñar planes de cultura informática en la realización de back up semanales. 2. Realizar back ups semestrales.	Analizar los instrumentos implementados y definir políticas para evitar el riesgo.	1. Transferir el riesgo a compañías aseguradas de la información 2. Hacer back up trimestral	Área de Sistemas – Asesora de Comunicaciones y Prensa

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

**DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO**

CÓDIGO: SDM-DE-P2

VERSIÓN: 02

FECHA: 25/06/2013

Página 7 de 20

REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA
Jefa oficina Asesora de Planeación

APROBÓ: MARTHA LUCIA SANCHEZ
Secretaria Distrital de la Mujer

COD	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				CALIFICACIÓN DEFINITIVA		PLAN DE ATENCIÓN Y MANEJO	
	PROCESO	RIESGO	CAUSAS	EFFECTOS	CONTROL PREVENTIVO	CONTROL CORRECTIVO	OPCIONES MANEJO	RESPONSABLE
5	GESTION FINANCIERA	Realización de pagos financieros no autorizados	1. Falta de aplicación del procedimiento establecido para la realización de pagos. 2. Ausencia de controles a quien autoriza los pagos	1. Pérdida de recursos públicos 2. Destinación indebida de recursos 3. Detrimento patrimonial. 4. Investigaciones de carácter fiscal (Ley 734 de 2002).	1. Realizar un procedimiento con puntos de control que establezca las condiciones de transparencia para los proveedores y servidores o servidoras en cumplimiento del su deber. 2. Auditorías permanentes al proceso de pagos	Autocontroles por parte de los responsables y las respectivas auditorías al proceso.	1. Realizar verificación aleatoria de pagos 2. Realizar verificaciones al sistema	Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno Oficina de Control Interno
6	GESTION FINANCIERA	Vulnerabilidad informática en los aplicativos de registro de operaciones financieras	1. No hay control ni política en el uso de claves informáticas. 2. Conocimiento de claves electrónicas por parte de funcionarios ajenos a los autorizados para el manejo de los aplicativos.	1. Investigaciones de tipo disciplinario y penal. 2. Eliminación, modificación y/o alteración en la información de los aplicativos.	1. Diseñar políticas informáticas en el manejo y control de las claves. 2. Seguimiento y verificación del proceso de gestión financiera	Realizar seguimiento permanente a ingresos de los aplicativos	1. Actualizar e informar periódicamente al área de sistemas las personas autorizadas y roles para el uso de los aplicativos.	Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario
7	CONTRATACIÓN	Estudios previos dirigidos a contratistas específicos y no producto de la necesidad de la entidad	1.- Falta de planeación. 2.- Falta de seguimiento a los contratos. 3.- Falta aplicación de los manuales de contratación.	1.- Detrimento patrimonial 2. Investigaciones penales 3. Favorecimiento de terceros	1. En el proceso de planeación se verificarán las necesidades de contratación a través del comité de contratación. 2. A través de la verificación por parte de los y las responsables de los procesos y las auditorías respectivas generar mejoras en el proceso a fin de que los estudios de contratación se sujeten a las normas vigentes 3. Garantía del principio de publicidad de los procesos. 4. Atención a requerimiento ciudadanos. 5. Elaboración y aplicación del Manual de contratación.	Verificación de la entrega de productos por parte de los supervisores (as)	Verificar la planeación de las áreas para la contratación. Realizar seguimiento a los procesos contractuales	Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario- Despacho y Subsecretarías
8	CONTRATACIÓN	Concentración de la labor de supervisión	1. Debilidad en los controles que deben ser exigidos por los y las supervisoras. 2. Manuales de supervisión desactualizados. 2. Inadecuada supervisión. 3. Excesivo número de contratos asignados a una supervisora.	1. Entrega de obras, bienes y/o servicios sin las condiciones técnicas y de calidad requeridas que pueden llegar a generar detrimento patrimonial 2. Incumplimiento de procesos misionales y de apoyo 3. Apertura de procesos disciplinarios a quienes intervienen en la contratación y sanciones al contratista.	1. Capacitación en competencias requeridas para ser supervisor de contratos. 2. Manual de contratación con anexo del manual de supervisión. 3. Seguimiento permanente por parte de los supervisores. 4. Crear mecanismos de autocontrol en el desarrollo de las etapas contractuales.	Capacitación y verificación de la entrega de productos por parte de las supervisoras (es)	Actualizar los manuales de supervisión e intervenirlos y darlos a conocer. Seguimiento por parte de las Gerencias.	Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO

CÓDIGO: SDM-DE-P2

VERSIÓN: 02

FECHA: 25/06/2013

Página 8 de 20

REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA
Jefa oficina Asesora de PlaneaciónAPROBÓ: MARTHA LUCIA SANCHEZ
Secretaria Distrital de la Mujer

COD	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				CALIFICACIÓN DEFINITIVA		PLAN DE ATENCIÓN Y MANEJO	
	PROCESO	RIESGO	CAUSAS	EFFECTOS	CONTROL PREVENTIVO	CONTROL CORRECTIVO	OPCIONES MANEJO	RESPONSABLE
9	CONTRATACIÓN	Fallas o alteración de la calidad de las obras, bienes o servicios contratados, posterior a su entrega	<ol style="list-style-type: none"> Deficiencias en la etapa pos-contractual. Ausencia de mayores controles en el ejercicio de la labor de supervisión. Desconocimiento de las normas que fortalecen los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de los controles. 	<ol style="list-style-type: none"> Requerimientos al contratista y al interventor que pueden derivar en procedimientos sancionatorios. detrimento patrimonial Favorecimiento de terceros 	<ol style="list-style-type: none"> Capacitación sobre las normas que fortalecen los mecanismos y procedimientos para cumplir cabalmente con las exigencias de orden jurídico. Crear mecanismos de control que permitan el seguimiento efectivo por parte de la (el) supervisor Seguir las directrices del Manual de contratación y el anexo de supervisión e interventoría. 	<ol style="list-style-type: none"> revisión periódica de los productos recibidos. 	<ol style="list-style-type: none"> La supervisión a los contratos deben ser eficientes. Aplicar los manuales de supervisión e interventoría y darlos a conocer. Contar con garantías (pólizas o seguros, etc) que permita el aseguramiento de los bienes para los bienes y equipos que se adquieran. 	Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario-Áreas Misionales
10	CONTRATACIÓN	Inconsistencias y falta de coherencia del plan de contratación frente a las necesidades reales de la entidad	<ol style="list-style-type: none"> Falta de planeación. Posible concentración de información que no permita tener un diagnóstico de necesidades reales. 	<ol style="list-style-type: none"> Contrataciones que no obedecen a necesidades reales de la entidad Detrimento patrimonial Destinación indebida de recursos Favorecimiento de terceros 	<ol style="list-style-type: none"> Planeación y proyección de las áreas respectivas. Implementar controles que permitan efectuar seguimiento constante para realizar ajustes de acuerdo a la realidad. Verificación de necesidades en el comité de contratación 	<ol style="list-style-type: none"> Exigir a las gerentas de los proyectos y responsables de la ejecución información exacta y oportuna para la toma de decisiones. 	<ol style="list-style-type: none"> Verificar la planeación aplicando las necesidades de la entidad. 	Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario-Despacho-Subsecretarías
11	CONTRATACIÓN	Supervisión ineficiente de los contratos	<ol style="list-style-type: none"> No aplicación del Manual de contratación y anexo de supervisión e interventoría. 	<ol style="list-style-type: none"> Incumplimiento del objeto contractual. Pérdida de recursos (dinero y administrativos). Productos ineficientes. 	<ol style="list-style-type: none"> Manual de contratación y anexo de supervisión e interventoría. Seguimiento a los informes de supervisión e interventoría y a la ejecución de los contratos. Verificación de la aplicación de la normatividad vigente (Ley 80/93, Ley 1474/2011, Decreto 734/2012) Capacitación a servidoras y servidores 	<ol style="list-style-type: none"> Revisión del cumplimiento de las actividades en la consecución de los productos generados. 2.Auditorías al proceso de contratación 	<ol style="list-style-type: none"> Aplicar los manuales de supervisión e interventoría y darlos a conocer. 	Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

**DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO**

CÓDIGO: SDM-DE-P2

VERSIÓN: 02

FECHA: 25/06/2013

Página 9 de 20

REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA
Jefa oficina Asesora de Planeación

APROBÓ: MARTHA LUCIA SANCHEZ
Secretaria Distrital de la Mujer

COD	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				CALIFICACIÓN DEFINITIVA		PLAN DE ATENCIÓN Y MANEJO	
	PROCESO	RIESGO	CAUSAS	EFFECTOS	PROCESO	RIESGO	CAUSAS	RESPONSABLE
12	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Evaluación inadecuada de un proceso por concepto de queja interna o de un usuario externo	1. Tramitar el proceso por hechos diferentes a los puntos materia de queja y no orientar la investigación para demostrar el hecho esencial.2. Aplicar indebidamente la normativa.3. Extravío o traspapelo de documentos o piezas procesales importantes 4. Omitir la práctica de las pruebas cuando éstas son pertinentes y conducentes	1. desgaste administrativo por procesos disciplinarios innecesarios 2. Posible daño antijurídico para el servidor o servidora pública 3. Ineficacia de la acción disciplinaria por demoras en la actuación 4.. Pérdida de credibilidad y confianza de los usuarios en la Institución al considerar que se atendieron indebidamente.	1. Aplicación de la Normatividad pertinente entre otras: - Código Disciplinario Único Ley 734 de 2002- Códigos: Contencioso Administrativo, Penal, Civil, Laboral- Resolución 372 de Diciembre 18 de 2006 "Por la cual se actualiza el Manual Distrital de Procesos y Procedimientos Disciplinarios para las entidades distritales, a las que se aplica el Código Disciplinario Único." 2. Se controla el ingreso de requerimientos para garantizar la atención y la respuesta oportuna 3, Se verifica la competencia de la oficina frente a la queja, anónimo o informe remitido 4. Se lleva el control y archivo inmediato de los documentos en el expediente correspondiente	Apertura de investigación a los servidores o servidoras que desvíen los procesos a favor de un funcionario público.	1. Se mantienen los controles existentes y se agregan los números 3 y 4,	Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario
13	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Incumplimiento de términos de los procesos disciplinarios adelantados	1.No efectuar un seguimiento permanente al trámite del proceso.	1 .Daría aplicación a la figura de la prescripción con sus consecuencias jurídicas. 2.- Actuaciones impunes 3.- Se vería afectado el buen nombre de la institución., por ende la confianza del usuario al no atenderse oportunamente sus requerimientos. 4. Posibles demandas en contra de la entidad.	1. Revisión de los procesos a fin de actuar en cumplimiento al debido proceso. 2. Respetar las etapas procesales conforme lo establece la Ley 734 de 2002 "Código Único Disciplinario". 3. Se controla el ingreso de requerimientos para garantizar la atención y la respuesta oportuna. 4. Establecer mecanismos de control para adelantar la investigación.	Apertura de investigación a los servidores o servidoras que no den cumplimiento a las etapas procesales conforme lo ordena la Ley 734/2002.	1. Se mantiene el control existente y se adiciona el número 3.	Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario
14	MISIONALES	Inexistencia de criterios de aplicación unificados para la respuesta a requerimientos de la ciudadanía	1. Desconocimiento de los procedimientos. 2. Diferentes visiones del trabajo.	1. Contradicción en criterios de interpretación de normas. 2. No se da respuesta oportuna a los requerimientos de la ciudadanía 3. Posibles requerimientos indebidos a la ciudadanía	1. Implementar políticas de atención a la ciudadanía y socializarlas a los funcionarios y funcionarias de la entidad. 2. Levantamiento de procesos y procedimientos a aplicar 2. Aplicación de encuestas de satisfacción de la ciudadanía y de expectativas y necesidades.	Producto de la aplicación de las encuestas realizar retroalimentación con las y los responsables de los procesos.	1.Unidad de criterio a través de procedimientos y rutas de atención claras	Subsecretarías- Oficina Asesora de Planeación

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

**DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO**

CÓDIGO: SDM-DE-P2

VERSIÓN: 02

FECHA: 25/06/2013

Página 10 de 20

REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA
Jefa oficina Asesora de Planeación

APROBÓ: MARTHA LUCIA SANCHEZ
Secretaria Distrital de la Mujer

COD	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				CALIFICACIÓN DEFINITIVA		PLAN DE ATENCIÓN Y MANEJO	
	PROCESO	RIESGO	CAUSAS	EFFECTO	PROCESO	RIESGO	CAUSAS	RESPONSABLE
15	GESTION JURÍDICA	Atención Extemporánea de requerimientos jurídicos (derechos de petición y consultas)	1. Pérdida de los oficios de requerimiento 2. Debilidad en los tiempos de entrega de la correspondencia a la Oficina Jurídica. 3. Falta de controles en la Oficina de Jurídica.	1. Posible daño antijurídico 2. Pérdida de credibilidad de la gestión institucional 3. Afectación de la imagen institucional. 4. Procesos jurídicos en contra de la entidad (demandas) 5. Traslado de casos a organismos de control 6. Posible favorecimiento de terceros.	1. Monitoreo diario por parte de las dependencias y el área de atención al ciudadano de las señales de alerta que genera el sistema respecto a la fecha límite de respuesta de los requerimientos. 2. Seguimiento interno a la repartición de casos y respuestas oportunas. 3. Tomar medidas de mejora en la Oficina Jurídica para el control de los procesos a cargo.	Seguimiento a las acciones emprendidas por las Oficinas de Correspondencia y Jurídica.	1. Continuar con la revisión diaria de señales de alerta de términos 2. Llevar estadísticas de tiempos de respuesta	Asesora Jurídica y Atención a la Ciudadanía
16	GESTION DOCUMENTAL	Destrucción o pérdida de documentos del archivo	1. Sustracción de los documentos por parte de los usuarios externos o internos. 2. No contar con punto de control en el proceso.	1. Sanciones disciplinarias y penales de acuerdo a los requerimientos por parte de los órganos de control 2. No contar con la información necesaria para los procesos	1. Revisión del archivo tanto de entradas como salidas de los documentos y foliación de todos los documentos. 2. Desarrollo de una política y procedimientos con puntos de control de gestión documental y archivo.	Revisiones de procedimientos estableciendo mayores puntos de control.	1. Instalación de cámaras y exigencias de control al equipo de seguridad.	Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario
17	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Que el programa anual de auditoría de la Oficina de Control Interno no contemple la totalidad de los procesos que conforman el Mapa de Procesos Institucional	1. Carencia de personal suficiente para cumplir con el 100% del Programa de Auditoría establecido para la vigencia correspondiente.	1. Posibilidad de no priorizar los procesos que presentan NO CONFORMIDADES que surjan durante la ejecución del Programa anual de auditorías integrales realizadas por la Oficina de control interno. Ajuste del Programa de Auditorías Integrales de la Oficina de Control Interno. 2. Falencias en el mejoramiento continuo de los procesos institucionales.	1. Priorizar e identificar los procesos con mayor riesgo de corrupción para efectuar las auditorías a la luz del SIG. 2. Verificar y evaluar y las acciones correctivas y/o preventivas o de mejora en cumplimiento de la Ley 87/1993. 3. Presentar informe consolidado de NO CONFORMIDADES y Planes de Mejoramiento por proceso a la Alta Dirección..	Fortalecer la Oficina de Control Interno contando con un grupo interdisciplinario de funcionarios para ejecutar la labor propia de la oficina	1. Detectar desviaciones en los procesos que manejan recursos financieros, mediante auditorías 2. Presentar Informes que permitan tomar acciones inmediatas 3 Seguimiento y monitoreo al mapa de riesgos	Oficina de Control Interno

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

**DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO**

CÓDIGO: SDM-DE-P2

VERSIÓN: 02

FECHA: 25/06/2013

Página 11 de 20

REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA
Jefa oficina Asesora de Planeación

APROBÓ: MARTHA LUCIA SANCHEZ
Secretaria Distrital de la Mujer

COD	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				CALIFICACIÓN DEFINITIVA		PLAN DE ATENCIÓN Y MANEJO	
	PROCESO	RIESGO	CAUSAS	EFFECTO	PROCESO	RIESGO	CAUSAS	RESPONSABLE
18	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	No estandarización de técnicas modernas de auditoría o evaluación para los procesos, por parte de la Oficina de Control Interno	1. Desconocimiento por parte de las y los servidores de las técnicas modernas y normas de auditoría. 2. Carencia de un Manual de Auditoría 3. No aplicación de los Procedimientos estandarizados para la realización de las auditorías internas.	1. Desviación de los objetivos de la auditoría como herramienta para evaluar la estandarización de procesos.	Aplicación del procedimiento de auditorías internas		1. Continuar con el control existente. 2. Conformar un equipo auditor capacitado en técnicas modernas de auditoría. 3. Formular e Implementar un Manual de Auditoría.	Oficina de Control Interno
19	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	Pérdida de bienes o elementos de la entidad	1. Falta de controles para evitar la pérdida de los bienes de la entidad 2. No Disponibilidad de personal para la actualización de inventarios. 2. Falta de la adopción de un aplicativo que permita el control de entrada y salida de los bienes de la entidad.	1. Pérdida de bienes de la entidad. 2. Detrimiento patrimonial	1. Levantamiento y actualización periódica de inventarios 2. Implementación de procedimiento de entrada y salida de elementos 3. Control de vigilancia de cada una de las sedes. 4. Creación del Comité de inventarios a fin de contar con una instancia reguladora para la toma de decisiones.	Toma física general e individual, de inventarios registrada en los Estados Financieros de la entidad, para un control efectivo.	1. Continuar con los controles existentes	Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario
20	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Concentración de autoridad	1. Canales de comunicación y coordinación interna poco funcionales 2. Inexistencia de bases de datos unificadas para la consolidación de la información derivada desde los procesos misionales	1. Mala calificación de la gestión institucional 2. No se generan mejoras en los procesos misionales de la institución. 3. Inicio de procesos disciplinarios internos y externos	1. Se socializa la información a través de comités directivos y se establecen diferentes espacios para la socialización toma de decisiones 2. Se desarrolla un plan de comunicación interna para la entidad		1. Mantener los controles existentes 2. Ampliar los canales de información con el uso de la intranet, cartelera y boletines internos para informar sobre las fechas de entrega de los diferentes informes.	Área de Comunicaciones y Prensa

ESTRATEGIAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

Derivado de la identificación y análisis de riesgo se determina para la entidad las siguientes acciones para la mitigación o eliminación del riesgo:

1. Control y actualización trimestral semestral de los riesgos de corrupción identificados y verificación de los controles aplicados.
2. Desarrollo de una estrategia de comunicación para divulgar efectivamente los trámites y servicios de la entidad a usuarias y usuarios.
3. Creación de un link en la página web para que ciudadanas y ciudadanos presenten denuncias por hechos de corrupción.
4. Desarrollo de procesos de formación institucional a servidoras y servidores sobre el ideario ético distrital.
5. Desarrollo de un sistema de información que apunte a la seguridad de la información y de las bases de datos institucionales.
6. Garantía de los principios de publicidad y transparencia en todos los procesos contractuales de la entidad.
7. Instalación de buzones de quejas y reclamos en todas las sedes de la Secretaría a fin de que cualquier ciudadano o ciudadana presente sus denuncias.
8. Aplicación periódica de las encuestas de satisfacción y revisión de resultados.
9. Levantamiento de procesos y procedimientos determinando puntos de control.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER			
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
	CÓDIGO: SDM-DE-P2	VERSIÓN: 02	FECHA: 25/06/2013
	REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA Jefa oficina Asesora de Planeación		APROBÓ: MARTHA LUCIA SANCHEZ Secretaría Distrital de la Mujer
Página 13 de 20			

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

Si bien es cierto este componente apunta a la disminución, optimización y simplificación de trámites, para el caso de la Secretaría Distrital de la Mujer, dada su reciente creación, este componente apunta al desarrollo de lineamientos para la estructuración de trámites amigables, competitivos y eficientes.

Política Anti-trámites

La Secretaría Distrital de la Mujer promueve la prestación y atención de trámites y servicios a través de las Casas de Igualdad de Oportunidades, las Casa Refugio y su sede central, con calidez, oportunidad, calidad y eficiencia procurando la respuesta inmediata a los requerimientos disminuyendo las barreras de acceso a las mujeres del distrito capital.

Estrategias anti-trámites

La secretaría estableció las siguientes acciones:

1. Identificación de trámites y servicios que serán registrados en el Sistema único de Información de Trámites.
2. Se adelantarán reuniones con las áreas misionales para precisar los trámites y servicios que presta la entidad y se definirá los tiempos de prestación y atención.
3. Desarrollo de una página web que permita a ciudadanos y ciudadanas identificar los servicios que presta la entidad y los lugares donde puede remitirse.
4. Definición y publicación de las rutas de atención claras para guía y orientación de ciudadanas y ciudadanos.
5. Evaluación trimestral de los tiempos y satisfacción de la prestación de servicios con miras a reducir los mismos.
6. Desarrollo de la página web que permita a ciudadanas y ciudadanos las solicitudes de trámites de una forma más ágil.
7. Desarrollo de un sistema de información que permita identificar el número y tipo de requerimientos atendidos a ciudadanas y ciudadanos en cualquiera de las sedes de la entidad, de tal forma que se permita el seguimiento a las necesidades más recurrentes.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER			
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
	CÓDIGO: SDM-DE-P2	VERSIÓN: 02	FECHA: 25/06/2013
	REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA Jefa oficina Asesora de Planeación		APROBÓ: MARTHA LUCIA SANCHEZ Secretaría Distrital de la Mujer
Página 14 de 20			

RENDICIÓN DE CUENTAS

Uno de los instrumentos fundamentales que coadyuva al fortalecimiento de la transparencia de la gestión de lo público es el proceso de rendición de cuentas entendido como el intercambio de información de un lado, desde las organizaciones con relación a su quehacer y a los resultados alcanzados y del otro con la confrontación de ciudadanas y ciudadanos desde sus necesidades y problemas.

Este implica un proceso interactivo que presupone participación ciudadana que debe cumplir con criterio de información suficiente, es decir la ciudadanía debe tener la información que le permita verificar el cumplimiento de los deberes estatales y realizar el análisis de lo planeado versus lo ejecutado. Es así como se establece la necesidad de mejorar los mecanismos de información y comunicación entre el estado y la ciudadanía teniendo en cuenta que el plan de desarrollo de la Bogotá Humana ha sido construido con participación ciudadana, debe permitirse que el ejercicio de retroalimentación, igualmente vincule a todas y todos a quienes incide directamente las decisiones públicas.

De esta forma la Secretaría Distrital de la Mujer concibe la participación como un principio y un objetivo para el fortalecimiento de “las mujeres como actoras políticas, sujetas de derechos y en ejercicio pleno de su ciudadanía, para una participación deliberante, autónoma y decisoria en los distintos espacios y escenarios sociales, económicos, culturales y políticos, que permita incluir sus intereses desde las diversidades que las constituyen en la agenda política de la ciudad”² y se compromete con acciones para lograr un ejercicio de rendición de cuentas informado, vinculando a ciudadanas y ciudadanos en el ejercicio y protección de lo público.

Atendiendo lo establecido por el CONPES 3654 de 2010, la Secretaría Distrital de la Mujer, adicional al ejercicio anual de rendición de cuentas distrital, desarrollará su primer ejercicio de rendición de cuentas en la vigencia 2014 utilizando como mecanismo fundamental el Observatorio distrital de Mujeres y Equidad de Género desarrollando en cada uno de sus componentes, los siguientes instrumentos:

1. Información: A fin de brindar la información requerida sobre el avance en la garantía de los derechos de las mujeres en el distrito capital, la Secretaría Distrital de la Mujer durante la vigencia 2013, diseñará e implementará el sistema de información, evaluación y seguimiento

² Política Pública de Mujeres y Equidad de Género

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER			
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
	CÓDIGO: SDM-DE-P2	VERSIÓN: 02	FECHA: 25/06/2013
	REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA Jefa oficina Asesora de Planeación		APROBÓ: MARTHA LUCIA SANCHEZ Secretaría Distrital de la Mujer

Página 15 de 20

de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género y desarrollará una página web en la que se publique la información que estará a disposición de ciudadanas y ciudadanos, como insumo fundamental para la participación ciudadana.

2. **Diálogo:** Considerando como fundamental al interacción permanente que retroalimente el desempeño del estado y califica la prestación de los servicios, la Secretaría Distrital de la Mujer, estructurará un ejercicio basado en la utilización de las tecnologías de información y comunicación para que de forma alterna representantes de cada localidad realicen sus preguntas al respecto de la información y resultados de gestión publicados, dando respuesta a cada una de las preguntas formuladas por ciudadanas y ciudadanos.
3. **Incentivos o sanciones.** Así mismo en busca del fortaleciendo de la participación ciudadana y el reconocimiento de las mujeres como sujetas de derechos, la Secretaría desarrollará de un proceso de promoción de la participación de las mujeres en el distrito capital aunado a la de formación para la masificación del uso de tecnologías de información y comunicación.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER			
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
	CÓDIGO: SDM-DE-P2	VERSIÓN: 02	FECHA: 25/06/2013
	REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA Jefa oficina Asesora de Planeación		APROBÓ: MARTHA LUCIA SANCHEZ Secretaría Distrital de la Mujer
Página 16 de 20			

ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Dentro de las estrategias determinadas por la Secretaría Distrital de la Mujer está la de desarrollar una gestión administrativa para brindar un servicio con calidez, calidad, pertinencia y oportunidad con miras a la garantía de los derechos de las mujeres. De esta forma plantea para el 2013 las siguientes acciones para el cumplimiento de la estrategia de atención ciudadana:

1. Definir y difundir el portafolio de servicios.
2. Desarrollar y consolidar una estrategia de comunicación y producción de piezas promocionales para los puntos de atención al ciudadano y diferentes sedes de la Secretaría.
3. Implementar los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias.
4. Medición de la satisfacción de usuarias y usuarios.
5. Se pondrá en lugar visible de cada una de sus sedes y a través de la página web: Derechos y deberes de usuarias y usuarios, trámites y servicios prestados, horarios y puntos de atención, indicando la dependencia, nombre y cargo del servidor a quien dirigirse en caso de denuncia, queja o reclamo.
6. Definir procedimientos de atención prioritaria a mujeres gestantes, niñas, niños, personas en condición de discapacidad.
7. Medición de los términos y tiempos de respuesta a requerimientos de ciudadanas y ciudadanos.
8. Desarrollo de un link para atención de denuncias ciudadanas.
9. Mantener actualizada la información a través de la página web de la entidad
10. Desarrollo de procesos de formación a servidoras y servidores tendientes a brindar un servicio con calidez y oportunidad.

PLAN DE ACCION ESTRATEGIA ANTICORRUPCION 2013

ESTRATEGIA PARA MITIGAR LOS RIESGOS					
ACTIVIDADES	PROCESO RESPONSABLE	ENERO- MARZO	ABRIL- JUNIO	JULIO- OCTUBRE	OCTUBRE- DICIEMBRE
Identificación, análisis y valoración de los riesgos de corrupción	TODOS LOS PROCESOS-OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				
Control y actualización semestral de los riesgos de corrupción identificados y verificación de los controles aplicados.	TODOS LOS PROCESOS-OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				
Realizar evaluación a los riesgos identificados en la aplicación de los controles y desarrollo del plan de manejo.	OFICINA DE CONTROL INTERNO				
Asesoría y acompañamiento en la administración de riesgos de corrupción	OFICINA DE CONTROL INTERNO-OFICINA ASESORA DE				
Desarrollo de una estrategia de comunicación para divulgar efectivamente los trámites y servicios de la entidad a usuarias y usuarios.	ATENCION A LA CIUDADANÍA				
Creación de un link en la página web para que ciudadanas y ciudadanos presenten denuncias por hechos de corrupción.	ATENCION A LA CIUDADANÍA-COMUNICACIÓN ESTRATEGICA				
Desarrollo de procesos de formación institucional a servidoras y servidores sobre el ideario ético distrital.	TALENTO HUMANO				
Desarrollo de un sistema de información que apunte a la seguridad de la información y de las bases de datos institucionales.	RECURSOS TECNOLÓGICOS				
Garantía de los principios de publicidad y transparencia en todos los procesos contractuales de la entidad.	CONTRATACION				

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER					
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA				
	CÓDIGO: SDM-DE-P2	VERSIÓN: 02	FECHA: 25/06/2013	Página 18 de 20	
	REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA Jefa oficina Asesora de Planeación		APROBÓ: MARTHA LUCIA SANCHEZ Secretaria Distrital de la Mujer		

Instalación de buzones de quejas y reclamos en todas las sedes de la Secretaría a fin de que cualquier ciudadano o ciudadana presente sus denuncias.	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA				
Aplicación periódica de las encuestas de satisfacción y revisión de resultados.	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA				
Levantamiento de procesos y procedimientos determinando puntos de control.	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES					
ACTIVIDADES	PROCESO RESPONSABLE	ENERO- MARZO	ABRIL- JUNIO	JULIO- OCTUBRE	OCTUBRE- DICIEMBRE
Identificación de trámites y servicios que serán registrados en el Sistema único de Información de Trámites.	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA- OFICINA ASESORA DE				
Se adelantarán reuniones con las áreas misionales para precisar los trámites y servicios que presta la entidad y se definirá los tiempos de prestación y atención.	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA				
Desarrollo de una página web que permita a ciudadanos y ciudadanas identificar los servicios que presta la entidad y los lugares donde puede remitirse.	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA- COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA				
Definición y publicación de las rutas de atención claras para guía y orientación de ciudadanas y ciudadanos.	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA				
Evaluación trimestral de los tiempos y satisfacción de la prestación de servicios con miras a reducir los mismos.	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA				
Desarrollo de un sistema de información que permita identificar el número y tipo de requerimientos atendidos a ciudadanas y ciudadanos , de tal forma que se permita el seguimiento a las necesidades más recurrentes.	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA- GESTIÓN DOCUMENTAL				

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER			
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
	CÓDIGO: SDM-DE-P2	VERSIÓN: 02	FECHA: 25/06/2013
	REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA Jefa oficina Asesora de Planeación		APROBÓ: MARTHA LUCIA SANCHEZ Secretaria Distrital de la Mujer
Página 19 de 20			

ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS					
ACTIVIDADES	PROCESO RESPONSABLE	ENERO-MARZO	ABRIL-JUNIO	JULIO-OCTUBRE	OCTUBRE-DICIEMBRE
Información: A fin de brindar la información requerida sobre el avance en la garantía de los derechos de las mujeres en el distrito capital, la Secretaría Distrital de la Mujer durante la vigencia 2013, diseñará e implementará el sistema de información, evaluación y seguimiento de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género y desarrollará una página web en la que se publique la información que estará a disposición de ciudadanas y ciudadanos, como insumo fundamental para la participación ciudadana.	GESTION DEL CONOCIMIENTO CON ENFOQUE DE DERECHOS DE LAS MUJERES				
Incentivos o sanciones. Así mismo en busca del fortaleciendo de la participación ciudadana y el reconocimiento de las mujeres como sujetas de derechos, la Secretaría desarrollará de un proceso de promoción de la participación de las mujeres en el distrito capital aunado a la de formación para la masificación del uso de tecnologías de información y comunicación.	TERRITORIALIZACION				
ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA					
ACTIVIDADES	PROCESO RESPONSABLE	ENERO-MARZO	ABRIL-JUNIO	JULIO-OCTUBRE	OCTUBRE-DICIEMBRE
Definir y difundir el portafolio de servicios.	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA				
Desarrollar y consolidar una estrategia de comunicación y producción de piezas promocionales para los puntos de atención al ciudadano y diferentes sedes de la Secretaría.	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA- PROCESOS MISIONALES				

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER			
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
	CÓDIGO: SDM-DE-P2	VERSIÓN: 02	FECHA: 25/06/2013
	REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA Jefa oficina Asesora de Planeación		APROBÓ: MARTHA LUCIA SANCHEZ Secretaria Distrital de la Mujer

Implementar los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias.	TODOS LOS PROCESOS				
Medición de la satisfacción de usuarias y usuarios.	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA				
Se pondrá en lugar visible de cada una de sus sedes y a través de la página web: Derechos y deberes de usuarias y usuarios, trámites y servicios prestados, horarios y puntos de atención, dependencia nombre y cargo del servidor a quien dirigirse en caso de denuncia, queja o reclamo.	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA				
Medición de los términos y tiempos de respuesta a requerimientos de ciudadanas y ciudadanos.	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA				
Desarrollo de un link para atención de denuncias ciudadanas.	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA-				
Mantener actualizada la información a través de la página web de la entidad	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA				
Desarrollo de procesos de formación a servidoras y servidores tendientes a brindar un servicio con calidez y oportunidad.	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA-TALENTO HUMANO				