

Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía 2020



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



BOGOTÁ
Secretaría de la Mujer

Presentación

El Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011, establece que las entidades deben elaborar anualmente un Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía, que contenga la estrategia de lucha contra la corrupción que se desarrollará durante la vigencia, incluyendo un mapa de riesgos en el que se identifiquen los riesgos que puedan presentarse en la gestión administrativa y puedan dar lugar a hechos de corrupción.

Es así como la Secretaría Distrital de la Mujer, reconoce en el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía, una herramienta de carácter preventivo, que le permite a la alta dirección y a cada una de sus servidoras y servidores generar acciones encaminadas a la consolidación de una gestión transparente y libre de corrupción, en el marco de los principios rectores de la ética pública.

El Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer y el correspondiente mapa de riesgos de corrupción, se encuentran alineados con la misión y los objetivos estratégicos de la entidad, por lo que constituyen en instrumentos cuya aplicación aporta a prevenir hechos de corrupción, y a la consolidación de un gobierno abierto.

De esta forma, el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía está integrado por las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), y responde a los lineamientos y estándares metodológicos impartidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

La Secretaría Distrital de la Mujer ha venido trabajando con transparencia e integridad bajo la premisa de "No tolerancia con la corrupción," protegiendo los recursos públicos, asegurando la calidad de la atención en los servicios que reciben las mujeres, y realizando rendición de cuentas de cara al diálogo con la ciudadanía.

DIANA RODRIGUEZ FRANCO
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

Tabla de contenido

Presentación	2
Marco Estratégico de la Secretaría Distrital de la Mujer	4
Misión	4
Visión	4
Objetivos estratégicos	4
Construcción del Plan de Anticorrupción de Atención a la Ciudadanía	5
Componentes	5
Actores participantes	5
Metodología	5
Acciones Preliminares	7
Contexto estratégico	7
Áreas responsables, recursos y metas	18
Plan de Anticorrupción de Atención a la Ciudadanía 2020	21
1. Objetivos	21
1.1. Objetivo General	21
1.2. Objetivos Específicos	21
2. Alcance	21
3. Desarrollo de los componentes del Plan de Anticorrupción de Atención a la Ciudadanía	22
3.1. Gestión del Riesgo de Corrupción	22
3.2. Racionalización de Trámites	24
3.3. Rendición de Cuentas	27
3.4. Mecanismos para mejorar la Atención a la Ciudadanía	29
3.5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	30
3.6. Iniciativas Adicionales - Código de Integridad	31
4. Socialización	32
5. Publicación, promoción y divulgación	33
6. Monitoreo y Seguimiento	34
7. Ajustes y modificaciones	34

Marco Estratégico de la Secretaría Distrital de la Mujer

La Secretaría Distrital de la Mujer tiene por objeto, conforme a lo establecido en el Decreto Distrital 428 de 2013: "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 sectorial e intersectorial de las mismas así como de los planes, programas y proyectos que sean de su competencia para el reconocimiento, garantía y restitución de los derechos y el fomento de las capacidades y oportunidades de las mujeres."

Misión

Liderar, orientar y coordinar la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género, así como la transversalización de los enfoques de derechos de las mujeres, de género y diferencial, en los planes, programas, proyectos y políticas públicas distritales, para la protección, garantía y materialización de los derechos humanos de las mujeres en las diferencias y diversidades que las constituyen, promoviendo su autonomía y el ejercicio pleno de su ciudadanía en el Distrito Capital.

Visión

La Secretaría Distrital de la Mujer en el año 2027 será reconocida distrital, nacional e internacionalmente por su contribución al reconocimiento, la garantía y el restablecimiento de los derechos humanos de las mujeres y al logro de la igualdad de género, incorporando efectivamente los enfoques de derechos de las mujeres, de género y diferencial en las políticas públicas y el quehacer institucional de la Administración distrital.

Objetivos estratégicos

1. Contribuir con la prevención y atención de las violencias contra las mujeres en sus diferencias y diversidades en el Distrito Capital, en articulación con los demás sectores de la Administración distrital y las autoridades competentes.
2. Liderar y orientar la implementación de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género y de sus enfoques en la gestión de cada uno de los sectores de la Administración distrital.
3. Fortalecer la participación y la representación social y política de las mujeres en espacios e instancias locales y distritales, teniendo en cuenta sus diferencias y diversidades, para la incidencia en la toma de decisiones.
4. Contribuir con la garantía de los derechos de las mujeres en los territorios rurales y urbanos del Distrito Capital.
5. Cualificar la toma de decisiones y el ejercicio del control social en materia de derechos humanos de las mujeres, a través de la generación de conocimiento estratégico.
6. Contribuir con la promoción y el restablecimiento de los derechos de las mujeres en ejercicio de prostitución.
7. Consolidar la Secretaría Distrital de la Mujer como una entidad innovadora y eficiente, para contribuir con la garantía de derechos de las mujeres en el Distrito Capital.

Construcción del Plan de Anticorrupción de Atención a la Ciudadanía

Componentes

El Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía se conforma por seis componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción: incluye el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.
2. Racionalización de trámites: facilita el acceso a los servicios que brinda la Entidad, permitiéndole simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los servicios existentes.
3. Rendición de cuentas: expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, a través de un proceso de interacción entre servidoras y servidores públicos y entidades con la ciudadanía, así como con los actores interesados en la gestión institucional y sus resultados.
4. Mecanismos para Mejorar la Atención a la Ciudadanía: lineamientos, parámetros, métodos y acciones, que garantizan el acceso de la ciudadanía a los servicios de la Entidad, cumpliendo con los principios de información completa, clara, eficiente, transparente, consistente, de calidad y oportunidad en el servicio, ajustada a las necesidades, realidades y expectativas de sus diversidades.
5. Transparencia y acceso a la información: establece los requisitos para dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014.
6. Iniciativas adicionales: actividades tendientes a la implementación del código de integridad.

Actores participantes

- Liderazgo de la Alta Dirección: el proceso de la elaboración de Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía contó con la orientación estratégica del Equipo Directivo de la Secretaría Distrital de la Mujer, otorgándole un carácter prioritario dentro de la gestión de la Entidad.
- Participación en la Secretaría: durante todo el proceso se contó con los aportes e insumos de las servidoras, servidores y contratistas de las diferentes dependencias.
- La ciudadanía y grupos de interés también participan en la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía.

Metodología

La construcción del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía (PAAC) se desarrolló en las siguientes etapas:

1. Revisión sobre actualidad normativa y metodológica.

Para la adecuada construcción del PAAC, el principal referente metodológico utilizado es la guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, de autoría de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Administrativo de Planeación Nacional (Decreto Nacional 126 de 2016). Dicho referente se trabajó en armonía con la normativa vigente en materia de Anticorrupción, Racionalización de trámites, Transparencia, Gobierno en Línea y Participación Ciudadana.

2. Revisión de insumos requeridos para la formulación del Plan.

Se realiza la revisión de informes o reportes de órganos de control interno o externo, reportes de consultas ciudadanas, informes de PQRS (reportes de veedurías y del canal de denuncias) e informes de organizaciones de la sociedad civil u órganos no gubernamentales para la formulación del PAAC.

3. Consolidación y revisión por parte de la Oficina Asesora de Planeación.

Se realiza la revisión y consolidación del PAAC por parte de la Oficina Asesora de Planeación (OAP); producto de este ejercicio se presenta un documento en versión 1, para dar paso a la etapa de socialización y divulgación con el fin de recibir aportes, sugerencias y consideraciones de los grupos de interés y de la ciudadanía en general.

4. Socialización.

A partir del 15 de enero de 2020 se realizó una fase de socialización del proyecto del PAAC y del Mapa de Riesgos asociados a corrupción dirigida a la ciudadanía, servidoras y servidores públicos y contratistas de la entidad. La divulgación se realizó a través de la página web, las redes sociales de la entidad y los canales de comunicación interna (ver capítulo “4. Socialización”).

5. Aprobación en el Comité institucional de Gestión y Desempeño

En sesión del 27 de enero de 2020 se aprobó el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía.

6. Publicación.

La publicación del PAAC se realiza con anterioridad al 31 de enero de 2020 conforme a lo establecido en el Decreto Nacional 124 de 2016.

7. Promoción y divulgación.

Posterior a su publicación, la Secretaría Distrital de la Mujer dará a conocer interna y externamente el PAAC y su seguimiento y monitoreo. Así mismo, la Secretaría lo promocionará y divulgará dentro de su estrategia de transparencia y acceso a la información pública

8. Monitoreo y seguimiento.

El seguimiento del PAAC se realizará en primera instancia por las directivas responsables de las actividades registradas en cada uno de los componentes del plan de acción.

Por su parte la Oficina de Control Interno realizará y publicará el seguimiento cuatrimestral al PAAC en las fechas establecidas en el Decreto Nacional 124 de 2016. En todo caso, el proceso de monitoreo y seguimiento de este Plan deberá ajustarse, armonizarse y adecuarse a los cambios que se introduzcan al Plan a lo largo de la vigencia.

Acciones Preliminares

Antes de elaborar el Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía la Secretaría Distrital de la Mujer desarrolló las siguientes acciones.

Contexto estratégico

1. Atención a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer

El artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013 de la Alcaldía Mayor de Bogotá "Por medio del cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de la Mujer, y se dictan otras disposiciones", establece que la Subsecretaría de Gestión Corporativa de la Secretaría Distrital de la Mujer tiene como funciones:

- Diseñar y administrar el sistema multimodal de atención a la ciudadanía en coordinación con las demás dependencias de la Secretaría.
- Diseñar mecanismos tendientes a la recepción, trámite y resolución oportuna de las quejas, reclamos, sugerencias y soluciones que los ciudadanos y ciudadanas, o los funcionarios y funcionarias públicas formulen, en relación con el cumplimiento de la misión de la Entidad, en los términos que la ley señale.
- Vigilar que el servicio de atención de quejas y reclamos que los ciudadanos formulen se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la Secretaria (o) el respectivo informe.
- Desarrollar al interior de la Secretaría Distrital de la Mujer las directrices que sobre el servicio a la ciudadanía imparta la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.

Conforme a estas funciones, la Subsecretaría lidera el Proceso de Atención a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer, el cual se encarga de implementar la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría, así como, recibir, reasignar y realizar seguimiento y control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) instauradas por la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención.

Implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC tiene como objetivo garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.

A continuación, se presenta el desarrollo de las actividades más relevantes en el avance de la implementación de la PPDSC en la Secretaria Distrital de la Mujer en el año 2019.

Actualización de la información relacionada al proceso de Atención a la Ciudadanía

La Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través del proceso de Atención a la Ciudadanía, es la encargada de realizar la actualización de la información relacionada al proceso de Atención a la Ciudadanía en el Portal Web Institucional de Secretaría y la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C:

- Carta del Trato digno a la Ciudadanía 2019

<http://www.sdmujer.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano/carta-trato>

- Índices de Transparencia y Acceso a la Información

<http://www.sdmujer.gov.co/>

- Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/secretaria_distrital_de_la_mujer/

Participación en ferias de servicios

Con el acompañamiento de la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación y el área de Comunicaciones, la Subsecretaria de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía participó en catorce (14) Ferias de Servicio, de las cuales, diez (10) fueron organizadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. como SuperCADE Móvil, dos (2) fueron organizadas por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (Feria Bogotá Trabaja 2019 y Feria Emprendedoras) y dos (2) fueron organizadas por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (Feria Sector Seguridad) y la Secretaría Distrital de Gobierno (Feria Plaza de las Flores).

Participación en los nodos sectoriales e intersectoriales de la Red Distrital de Quejas y Reclamos - Veeduría Distrital.

En aplicación a lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 3º del Decreto Distrital 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital", la Subsecretaria de Gestión Corporativa, a través de Atención a la Ciudadanía, participó en los siguientes nodos sectoriales e intersectoriales creados por la Veeduría Distrital.

- Nodo Sectorial Mujeres
- Nodo Intersectorial de Comunicaciones y Lenguaje Claro
- Nodo Intersectorial de Formación y Capacitación
- Nodo Intersectorial de PQRS y Ciudadanía

La Subsecretaria de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía, participó en el año 2019 en veintiséis (26) reuniones programadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos -Veeduría Distrital para el desarrollo de los Nodos y otras actividades de la Red. Además, participó en dos (2) reuniones programadas por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para el desarrollo de las reuniones semestrales de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Sensibilizaciones a servidoras/es en temas de Atención a la Ciudadanía y/o PQRS

La Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía desarrolló las siguientes sensibilizaciones en el año 2019.

Nº	Fechas	Sensibilizaciones	Tema	
1	Marzo	lunes 11 - miércoles 20	12	Sensibilizaciones sobre el derecho de petición; los términos para resolver las peticiones; las características de las respuestas y las sanciones por falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver.

2	Mayo	miércoles 15	1	Sensibilización sobre el Derecho de Petición (términos y atributos), a 18 servidoras(es) y contratistas de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, en la CIOM Teusaquillo.
3		jueves 23	1	Sensibilización sobre la Política Pública Distrital de Atención a la Ciudadanía a las servidoras(es) y contratistas de la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, en la sede central de la Secretaría Distrital de la Mujer.
4	Junio	viernes 28	3	Sensibilizaciones en el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha a tres (3) usuarias(os) del Sistema en la Secretaría Distrital de la Mujer, en la sede central de la Secretaría Distrital de la Mujer.
5	Julio	martes 23 - viernes 26	4	Sensibilizaciones a servidoras(es) y contratistas que prestan atención a la ciudadanía, sobre la Política Pública Distrital de Atención a la Ciudadanía y el Manual de Atención a la Ciudadanía, para la implementación de la Estrategia de Articulación del Proceso de Atención a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer.
6	Agosto	jueves 1 - sábado 31	10	
7		jueves 8	1	Sensibilización a la Dirección de Derechos y Diseño de Política en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC) y Gestión de PQRS, llevada a cabo en las instalaciones de la Secretaría Distrital de la Mujer.
8		lunes 26 - viernes 30	13	Sensibilizaciones en el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha a las usuarias y usuarios del Sistema para la implementación de la Estrategia de Articulación del Proceso de Atención a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer.
9	Septiembre	lunes 9	1	Sensibilización a la usuaria del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha de la Dirección de Derechos y Diseño de Políticas en el manejo del Sistema.
		Total	46	

Fuente: Subsecretaría de Gestión Corporativa, enero 2020.

De acuerdo con su compromiso de mejorar continuamente el servicio a la ciudadanía y de desarrollar la Política de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer, la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía continuará sensibilizando a las funcionarias y funcionarios de las diferentes dependencias de la Secretaría en temas de Atención a la Ciudadanía y gestión de PQRS.

Actualización de los documentos asociados al Proceso de Atención a la Ciudadanía (caracterización, manual, procedimiento y formato)

Los documentos asociados al Proceso de Atención a la Ciudadanía (caracterización, manual, procedimiento y formato) fueron actualizados en el año 2019 y publicados en el Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Distrital de la Mujer, Lucha, como se relaciona a continuación.

N°	Documento	Versión	Fecha de implementación
1	Caracterización del Proceso de Atención a la Ciudadanía	4	28 de junio
2	Procedimiento de Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía	5	12 de septiembre

3	Formato de Presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	4	30 de septiembre
4	Manual de Atención a la Ciudadanía	5	23 de octubre

Fuente: Subsecretaría de Gestión Corporativa, enero 2020.

Elaboración, presentación y publicación de informes de seguimiento a las peticiones ciudadanas

La Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través de Atención a la Ciudadanía, y en cumplimiento del artículo 54 de la ley 190 de 1995 del Congreso de la República Colombia y el literal h del artículo 11 de la ley 1712 de 2014 del Congreso de la República Colombia, elabora mensualmente y trimestralmente informes de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), los cuales se presentan ante el Despacho de la Secretaría y se publican en su página web. Se pueden consultar en el siguiente enlace:

<http://www.sdmujer.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

Además, en cumplimiento del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, elabora mensualmente informes de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), los cuales se presentan ante la Veeduría Distrital y se publican en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamo.

De acuerdo con los resultados de estos informes, se presenta a continuación el desarrollo de la gestión de las peticiones ciudadanas en la Secretaria Distrital de la Mujer en el año 2019.

Gestión de las Peticiones Ciudadanas

La Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través del proceso de Atención a la Ciudadanía, y en cumplimiento del Acuerdo 630 de 2015 del Concejo de Bogotá D.C., a partir del año 2016, administra el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha para la Secretaría y realiza el registro, control y seguimiento, con asignación de consecutivo, de las peticiones ciudadanas.

En la vigencia 2019, la Secretaría Distrital de la Mujer recibió un total de novecientos noventa y dos (992) peticiones a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaria Distrital de la Mujer, las cuales fueron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

Canal	2019	Porcentaje
E-mail	530	53,4%
Web	187	18,9%
Buzón	159	16,0%
Escrito	81	8,2%
Presencial	30	3,0%
Teléfono	3	0,3%
Redes Sociales	2	0,2%
Total	992	100,0%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Bogotá te escucha, enero 2020.

Del total de novecientas noventa y dos (992) peticiones recibidas en el año 2019, quinientas treinta (530) ingresaron por el correo electrónico siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 53,4% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal web y el buzón, con una participación representada en el 18,9% y 16,0% respectivamente.

Tipología	2019	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	315	31,8%
Solicitud de acceso a la información	250	25,2%
Solicitud de copia	185	18,6%
Felicitación	61	6,1%
Queja	59	5,9%
Reclamo	45	4,5%
Sugerencia	38	3,8%
Derecho de petición de interés general	28	2,8%
Denuncia por actos de corrupción	6	0,6%
Consulta	5	0,5%
Total	992	100,0%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Bogotá te escucha, enero 2020.

Del total de novecientas noventa y dos (992) peticiones recibidas en el año 2019, trescientas quince (315) peticiones corresponden a la tipología de Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 31,8% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, siendo esta la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida por las tipologías Solicitud de acceso a la información y Solicitud de copia.

Subtema	Total	Porcentaje
Atención psicológica y/o jurídica litigio y justicia integral	307	25,3%
Cursos brindados en Casas de Igualdad	251	20,7%
Información básica de la entidad y puntos de atención	184	15,1%
Administración talento humano o contratación	141	11,6%
Atención en violencias y Casas Refugio	112	9,2%
Total 5 Subtemas	995	81,9%
Otros Subtemas	220	18,1%
Total General	1215	100,0%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Bogotá te escucha, enero 2020.

El subtema más representativo en el cuarto trimestre en el año 2019 fue el de Atención Psicológica y/o Jurídica, Litigio y Justicia Integral, con trescientas siete (307) peticiones que corresponde al 25,3% del total de mil doscientas quince (1215) peticiones gestionadas y solucionadas por la Secretaría Distrital de la Mujer en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, seguido del subtema Cursos Brindados en Casas de Igualdad, con doscientas cincuenta y un (251) peticiones que corresponde al 20,7% del total de peticiones registradas en el Sistema; esto debido a la misionalidad de la Entidad y la alta demanda por parte de la ciudadanía para la protección y el apoyo a las mujeres víctimas de la violencia para la defensa y respeto de sus derechos.

Subtema Veedurías Ciudadanas

En el año 2019, se recibieron ocho (8) peticiones referenciadas como Veedurías Ciudadanas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha:

Radicado SDQS	Tipo petición	Estado de la petición	Fecha de ingreso	Días gestión
600862019	Derecho de petición de interés general	Solucionado - Por respuesta definitiva	15/03/2019	13
1181582019	Reclamo		22/05/2019	11
1267352019	Derecho de petición de interés particular		29/05/2019	14
1857002019	Queja		02/08/2019	11
1990992019	Derecho de petición de interés particular		20/08/2019	10
2191362019	Derecho de petición de interés particular		09/09/2019	13
2192912019	Derecho de petición de interés particular		09/09/2019	12
2193362019	Derecho de petición de interés particular		09/09/2019	12

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Bogotá te escucha, enero 2020.

Denuncia por Actos de Corrupción

En el año 2019 se registraron seis (6) peticiones con tipología "Denuncia por Actos de Corrupción" en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha:

- En el mes de febrero de 2019 se registró una (1) petición, la cual fue dirigida a la Secretaria Distrital de la Mujer.
- En el mes de marzo de 2019 se registró una (1) petición, la cual fue un traslado por parte de la Policía Metropolitana, y se determinó que esta petición no era una denuncia por actos de corrupción, por lo cual se realizó el cambio de su tipología a "Queja".
- En el mes de abril de 2019 la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía registró una (1) petición con tipología "Denuncia por Actos de Corrupción" en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, la cual fue remitida por medio de un correo electrónico anónimo.
- En el mes de junio de 2019 se registró una (1) petición con tipología "Denuncia por Actos de Corrupción" en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, la cual fue dirigida a la Secretaria Distrital de la Mujer.
- En el mes de agosto de 2019 la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía registró una (1) petición con tipología "Denuncia por Actos de Corrupción" en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, la cual fue remitida por medio de un correo electrónico, y se determinó que esta petición no era competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer, por lo cual se trasladó a la entidad competente.
- En el mes de noviembre de 2019 la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía registró una (1) petición con tipología "Denuncia por Actos de Corrupción" en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, la cual fue remitida por medio de un correo electrónico anónimo, y se determinó que esta petición era competencia de la Dirección de Territorialización de Derechos de la Secretaría Distrital de la Mujer, por lo cual se asignó a la esta dependencia.

A continuación, se relacionan las peticiones registradas con tipología "Denuncia por Actos de Corrupción" en Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha y su respectivo trámite por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer:

Radicado	Fecha	Dependencia	Trámite
301052019	12/02/2019	Control Disciplinario	Se trasladó el día 13 de febrero de 2019 a la Policía Metropolitana debido a que, luego del análisis por parte de la entidad, se determinó que esta petición no es una denuncia por actos de corrupción y no es competencia de la entidad dar respuesta a la misma.
676742019	25/03/2019	Control Disciplinario	Se trasladó el día 26 de marzo de 2019 a la Secretaria de Seguridad y Policía Metropolitana debido a que, luego del análisis por parte de la entidad, se determinó que esta petición no es una denuncia por actos de corrupción y no es competencia de la entidad dar respuesta a la misma.
826582019	09/04/2019	Sub. Gestión Corporativa	Se trasladó el día 9 de abril de 2019 a la Secretaria de General de la Alcaldía Mayor de Bogotá debido a que, luego del análisis por parte de la entidad, se determinó que no era competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer dar respuesta a la misma.
1498172019	24/06/2019	Control Disciplinario	El día 26 de junio se solicitó ampliación de la solicitud ya que una vez se revisa el contenido de la petición, únicamente figura la expresión "por favor se investigue" más no se evidencia alguna información adicional.
1944762019	14/08/2019	Sub. Gestión Corporativa	Se trasladó el día 14 de agosto de 2019 a la Policía Metropolitana de Bogotá debido a que, luego del análisis por parte de la entidad, se determinó que no era competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer dar respuesta a la misma.
2849962019	28/11/2019	Dirección de Territorialización de Derechos	Se asignó el día 29 de noviembre de 2019 a la Dirección de Territorialización de Derechos debido a que, luego del análisis por parte de la entidad, se determinó que era competencia de esta dependencia dar respuesta a la misma. La petición se respondió el día 18 de diciembre de 2019, mediante el radicado respuesta (Orfeo) 1-2019-006563.

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Bogotá te escucha, enero 2020.

Tiempo Promedio de Respuesta

Tipología	Términos Legales	Promedio
Consulta	30	9,0
Derecho de Petición de Interés General	15	10,2
Derecho de Petición de Interés Particular	15	8,1
Felicitación	15	11,0
Queja	15	11,1
Reclamo	15	11,1
Solicitud de Acceso a la Información	10	7,5
Solicitud de Copia	10	7,1
Sugerencia	15	11,3
Denuncia por Actos de Corrupción	15	14,0
Promedio Total		10,0

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Bogotá te escucha, enero 2020.

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas en el año 2019 ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue de diez (10) días. En este periodo todos los tiempos promedio de respuesta se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos estipulados por la ley.

Seguimientos a la Atención a la Ciudadanía en la Secretaría

La Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través de Atención a la Ciudadanía, participó y dio respuesta a los requerimientos relacionados con el proceso de atención a la ciudadanía y la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía de los en los siguientes seguimientos:

- Auditoría a la Implementación de la Política de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer (Periodo Evaluado: Vigencia 2019)
- Informe de gestión y desempeño institucional a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión, FURAG - MIPG (Periodo Evaluado: Vigencia 2019)
- Resultados del Índice de Transparencia de Bogotá, ITB (Periodo Evaluado: Vigencia 2018 - 2019)
- Autoevaluación - Modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (Periodo Evaluado: Vigencia 2019)
- Índice Distrital de Servicio al Ciudadano de la Veeduría Distrital (Periodo Evaluado: Vigencia 2019)

La Secretaría Distrital de la Mujer formula los mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía, teniendo en cuenta los resultados de los anteriores seguimientos.

2. Portafolio de Servicios

La Secretaría Distrital de la Mujer, conforme a lo establecido en el Decreto Distrital 428 de 2013, por el cual se adopta su estructura interna y se dictan otras disposiciones, presta los siguientes servicios:

- Acogida y protección a mujeres víctimas de violencia con medidas de protección en Casa Refugio

Brindar acogida y acompañamiento temporal a las mujeres víctimas de violencias en el ámbito familiar y en caso de tenerlos, que lleguen con medida de protección legal expedida por la autoridad competente, apoyándolas en sus procesos de reconocimiento e identificación como víctimas de violencia, y acompañándolas en la reconstrucción de su proyecto de vida.

- Orientación Psicosocial

Ofrecer atención psicológica a las mujeres, con enfoque de derechos de las mujeres, de género y diferencial que les permita la toma de decisiones, favorezcan su bienestar, autonomía, autocuidado, empoderamiento, el ejercicio de su ciudadanía y la exigibilidad de sus derechos.

- Orientación, asesoría e intervención jurídica

Recibir orientación, asesoría y representación técnico-legal a favor de mujeres víctimas de violencias en el Distrito Capital contribuyendo con la eliminación de las barreras que impiden a las mujeres, de Bogotá D.C., acceder a la administración de justicia, propendiendo por el reconocimiento, garantía y restablecimiento de sus derechos humanos.

3. Racionalización y simplificación de trámites y servicios

La Secretaría Distrital de la Mujer cuenta con tres OPAS (Otros Procedimientos Administrativos):

- Orientación, asesoría e intervención socio-jurídica
- Orientación psicosocial
- Acogida y protección a mujeres víctimas de violencia con medida de protección en proyecto casa refugio.

Entre las vigencias 2016 y 2019, la Secretaría Distrital de la Mujer planteó y desarrolló una estrategia de racionalización tecnológica de dichas OPAS, consistente en poner en operación el Sistema de Información Misional (SIMISIONAL), aplicativo en línea para el registro y seguimiento de las atenciones brindadas en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres (CIOM), la Casa de Todas y las Casas Refugio de la Secretaría Distrital de la Mujer, aspecto que se profundizará en el capítulo 3.2 "Racionalización de Trámites".

4. Resultados de los ejercicios de Rendición de Cuentas

El artículo 3 del Decreto Distrital 428 de 2013 de la Alcaldía Mayor de Bogotá "Por medio del cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de la Mujer, y se dictan otras disposiciones", establece como función de la entidad "promover y facilitar la participación de las ciudadanas en la toma de decisiones y el fortalecimiento del control social de la gestión pública, en los asuntos de su competencia, ante las diferentes instancias de concertación de políticas, planes y programas".

Conforme al mandato normativo, la Secretaría ha generado una serie de acciones tendientes a facilitar la participación y fortalecer el control social. Es por ello que en su modelo de operación por procesos, cuenta con un proceso denominado Participación Ciudadana y Corresponsabilidad, en el cual se desarrollan actividades como:

- Fortalecimiento a la participación de instancias y espacios
- Generación y ejecución del Plan Institucional de Participación Ciudadana de las Mujeres
- Desarrollo del ciclo de información en Control Social y participación ciudadana en las localidades, con sesiones de 4 horas, con contenidos como: la participación ciudadana como derecho y principio y la importancia en las mujeres; control social contexto jurídico y la ruta del control social; estrategia de corresponsabilidad y la experiencia del Consejo Consultivo de Mujeres en el ejercicio del control social.

Adicionalmente y en cumplimiento a la Ley 1474, artículo 74, desde el Comité Institucional de Gestión y Desempeño se lidera los ejercicios de rendición de cuentas a través de acciones como:

- Diálogos con la ciudadanía
- Rendición Petición de Cuentas a través del Consejo Consultivo de Mujeres
- Transparencia y acceso a la información
- Interacción con la ciudadanía a través de redes sociales

Algunas de las conclusiones de la estrategia de Rendición de cuentas 2019 fueron:

- Se logró una interacción permanente, continua y realmente participativa con el Consejo Consultivo de Mujeres, a través del cual el sector es pionero en colocar tiempo y recursos

a disposición de las partes interesadas en dicho sector, sus políticas, situaciones en el distrito y expectativas acordes con el desarrollo de los planes y programas ya definidos y por definir.

- Se brindó información clara, oportuna y veraz en cada uno de los espacios, de manera planificada tanto a nivel de contenidos como de perfil de las y los participantes para lograr interacción igualmente transparente y veraz.
- Se ha incluido como componente de aseguramiento en términos de participación la capacidad de la entidad en formar a la ciudadanía, con este objetivo se llevó a cabo la información en Control Social y participación ciudadana, que fortaleció todos los procesos de espacios participativos a los que se apostó durante la vigencia.
- La disposición de toda la información pública y la garantía de su acceso por parte de la ciudadanía es factor clave para el desarrollo de las funciones de la entidad, desde su planeación hasta su evaluación como se ha evidenciado en los monitoreos de los entes reguladores y de los seguimientos externos e internos como ITA, ITB, y FURAG.

5. Implementación de la Ley de Transparencia en la Secretaría

La Secretaría Distrital de la Mujer, dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y al Decreto Nacional 103 de 2015, compilado en el Decreto Nacional 1081 de 2015 "*Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República*", ha establecido el botón de transparencia y acceso a la información, acorde con lo establecido en estas normas, en su Portal Web Institucional.

La Oficina de Control Interno, en su seguimiento a la publicación y actualización de la información publicada en el botón de transparencia y acceso a la información, manifestó que como metodología se tuvo como referencia la matriz del Índice de Transparencia Abierta (ITA) de la Procuraduría y la información solicitada en el Índice de transparencia de Bogotá (ITB); por lo tanto, se realizó la revisión del botón de transparencia y acceso a la información pública de la web de la entidad verificando la inclusión de la información mínima relacionada en la matriz de referencia.

Algunas de las observaciones que realizaron a la información publicada fueron:

- Si bien, se encuentra la información mínima requerida, aún se presentan debilidades en los canales únicos de denuncias por hechos de corrupción.
- En el enlace de datos abiertos en el numeral 2.2 no tiene contenido.
- En el numeral 6.2, se recomienda subir los planes operativos correspondientes al año 2019.
- En el informe de empalme del numeral 6.6, se recomienda incluir el informe de cambio de representante legal en el año 2018, entre otros.

Adicionalmente, la Secretaría respondió oportunamente a los requerimientos tanto de ITA como de ITB y FURAG contando con el certificado de cumplimiento en cada una de estas herramientas.

6. Marco Normativo

Las normas que constituyen el marco normativo para el Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía son:

- Constitución Política de 1991.

- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Decreto Distrital 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital", artículos 2º, 3º, 4º y 5º.
- Decreto Nacional 1499 de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015"

Componente	Marco Normativo
Gestión del Riesgo de Corrupción	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto Nacional 124 de 2016 "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
Racionalización de Trámites	<ul style="list-style-type: none"> • Documento CONPES 3292 de 2004 – Racionalización y automatización de trámites. Necesidad de identificar los trámites de mayor impacto y de crear un sistema que permita tener el inventario de trámites de la administración pública - SUIT. • Ley 962 de 2005 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos", para efectos del Plan destacamos los artículos 1º, 2º y 14. • Decreto Nacional 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública", estableciendo el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
Rendición de Cuentas	<ul style="list-style-type: none"> • Documento CONPES 3654 de 2010 del Departamento Administrativo de la Función Pública – Política Nacional de Rendición de Cuentas. • Decreto Distrital 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital", artículo 4º, numerales 3º y 6º. • Ley 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática", Título IV.
Mecanismos para mejorar la Atención a la Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto Nacional 2623 de 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano." • Documento CONPES 3649 de 2010 del Departamento Administrativo de la Función Pública – Política Nacional de Servicio al Ciudadano. • Documento CONPES 3785 de 2013 del Departamento Administrativo de la Función Pública – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano. • Acuerdo Distrital 529 de 2013 "Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones". • Decreto Distrital 197 de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C." • Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". • Acuerdo Distrital 630 de 2015. "Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones".

Componente	Marco Normativo
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	<ul style="list-style-type: none"> Decreto Distrital 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital", artículos 2º, 3º y 5º, numerales 1º, 10 y 11. Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales". Decreto Nacional 1008 de 2018 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Nacional 1078 de 2015" Decreto Nacional 1075 de 2014 "Por el cual se expide el Decreto único reglamentario del sector Comercio, Industria y Turismo". Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones". Ley 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática", artículos 48, 49, 61, 64, literales b) y d) y 90 Decreto Nacional 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República".

Fuente: Oficina Asesora de Planeación, enero 2020.

Áreas responsables, recursos y metas

1. Gestión del Riesgo de Corrupción

Responsable: Oficina Asesora de Planeación

Recursos:

- Financieros: este recurso se destina la entidad al pago de servidoras y servidores que laboran en la entidad y que directa o indirectamente ejecutan acciones tendientes a ejecutar los controles a mitigar o evitar los riesgos y con ello también se tienen (sistemas de información y medios tecnológicos) y los recursos materiales (instalaciones y materiales físicos).
- Logísticos: este recurso corresponde Política de Administración de Riesgos y la matriz de riesgos de la entidad.
- Técnicos: este recurso corresponde a los sistemas operativos, sistemas para administrar los riesgos de la entidad (hardware y software).
- Humanos: este recurso corresponde servidoras y servidores que laboran en la entidad y que directa o indirectamente ejecutan acciones tendientes a ejecutar los controles a mitigar o evitar los riesgos.
- Materiales: este recurso corresponde las sedes de la entidad en el distrito y a los medios físicos (escritorios, sillas, computadores, teléfonos etc.) y los tecnológicos (hardware y software).

Meta: Actualizar la Política de Riesgos y ejecutar las acciones allí establecidas para que se vean reflejadas en la matriz de riesgos y sus seguimientos.

2. Rendición de Cuentas

Responsable: Oficina Asesora de Planeación

Recursos:

- **Financieros:** este recurso se destina a la contratación tanto de personal, como apoyos logísticos para el desarrollo las actividades descritas en el Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía como son: Diálogos, Audiencia, Rendición Petición de Cuentas Consejo Consultivo, Información en Control social etc., y los recursos tecnológicos, de comunicaciones, además de los recursos materiales que se utilizan para el desarrollo de las actividades
- **Logísticos:** Se relaciona con las convocatorias a través de todos los medios que tiene la entidad, espacios donde se desarrollarán las actividades, refrigerios, comunicados de prensa, informes, etc.
- **Técnicos:** este recurso corresponde a los sistemas operativos, sistemas para el desarrollo de las actividades (hardware y software), redes sociales, etc.
- **Humanos:** este recurso corresponde servidoras y servidores que laboran en la entidad, ciudadanía en general que participará en estas actividades.
- **Materiales:** este recurso corresponde a los documentos y papelería y a los medios físicos (escritorios, sillas, computadores, teléfonos etc.) y los tecnológicos (hardware y software).

Meta: Mejorar los ejercicios de dialogo de doble vía con la ciudadanía para que éstos permitan tomar decisiones basadas en las necesidades planteada y en las acciones de mejora que estos espacios generen.

3. Mecanismos para mejorar la Atención a la Ciudadanía

Responsable: Subsecretaria de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía

Recursos:

- **Financieros:** este recurso se destina a la contratación del personal que presta el servicio de atención a la ciudadanía en los diferentes puntos de atención de la Secretaria Distrital de la Mujer y al mantenimiento de los recursos técnicos (sistemas de información y medios tecnológicos) y los recursos materiales (instalaciones y materiales físicos).
- **Logísticos:** este recurso corresponde al Manual de Atención a la Ciudadanía de la Secretaria Distrital de la Mujer, el cual establece los Protocolos de Atención a la Ciudadanía por Canal de Atención, el Proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual establece los procedimientos y todos los niveles de documentación para la prestación del servicio de atención a la ciudadanía.
- **Técnicos:** este recurso corresponde a los sistemas operativos, sistemas para administrar los servicios web, el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha y los medios tecnológicos (hardware y software) para la prestación del servicio de atención a la ciudadanía.
- **Humanos:** este recurso corresponde a las servidoras/es y contratistas destinados a prestar el servicio de atención a la ciudadanía en los diferentes puntos de atención de la Secretaria Distrital de la Mujer.
- **Materiales:** este recurso corresponde a los puntos de atención (Sede Central, Casas de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres, Casas de Todas) y a los medios físicos

(escritorios, sillas, computadores, teléfonos etc.) con los que cuenta cada uno para la prestación del servicio de atención a la ciudadanía.

Meta: Mejorar la atención a la ciudadanía, la percepción de la ciudadanía sobre la atención y servicios que presta la entidad, y avanzar en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer.

4. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Responsable: Oficina Asesora de Planeación y Proceso de Comunicación Estratégica

Recursos:

- **Financieros:** este recurso se destina la entidad al pago de servidoras y servidores que laboran en la entidad y que directa o indirectamente ejecutan acciones tendientes a mantener la información en la web oportuna, veraz y con ello también se tienen (sistemas de información y medios tecnológicos) y los recursos materiales (instalaciones y materiales físicos).
- **Logísticos:** este recurso corresponde a los lineamientos de interna y externamente se emiten con relación a esta estrategia, en procura de brindar una mayor información y transparencia a la ciudadanía.
- **Técnicos:** este recurso corresponde a los sistemas operativos, sistemas para administrar los servicios web y los medios tecnológicos (hardware y software).
- **Humanos:** este recurso corresponde al personal destinado a mantener actualizada la información publicada en la web de la entidad.
- **Materiales:** este recurso corresponde las sedes de la entidad en el distrito y a los medios físicos (escritorios, sillas, computadores, teléfonos etc.) y los tecnológicos (hardware y software).

Meta: Mejorar y mantener actualizada la información que se publica en la web de la Secretaría Distrital de la Mujer.

5. Iniciativas Adicionales - Código de Integridad

Responsable: Dirección de Talento Humano

Recursos:

- **Financieros:** este recurso se destina la entidad al pago de servidoras y servidores que laboran en la entidad y con ello también se tienen (sistemas de información y medios tecnológicos) y los recursos materiales (instalaciones y materiales físicos).
- **Logísticos:** este recurso corresponde al código de integridad de la entidad, el cual establece los principios y valores que las servidoras y servidores deben tener en cuenta a la hora de desarrollar sus labores diarias.
- **Técnicos:** este recurso corresponde a los medios utilizados para socializar y apropiar el código de Integridad.
- **Humanos:** este recurso corresponde servidoras y servidores que laboran en la entidad que apropiarán los principios y valores establecidos en el código de integridad.
- **Materiales:** este recurso corresponde las sedes de la entidad en el distrito y a los medios físicos (escritorios, sillas, computadores, teléfonos etc.) y los tecnológicos (hardware y software).

Meta: Apropiar por todas las servidoras, servidores el Código de Integridad de la Secretaría Distrital de la Mujer.

Plan de Anticorrupción de Atención a la Ciudadanía 2020

1. Objetivos

1.1. Objetivo General

La Secretaría Distrital de la Mujer, durante el año 2020, definirá las actividades para la promoción de la transparencia y lucha contra la corrupción a desarrollar en la vigencia, en el marco de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía, orientadas a fortalecer la atención a la ciudadanía, la gestión del riesgo, la rendición de cuentas como procesos permanente en la gestión y la transparencia y el acceso a la información pública, basadas en el fortalecimiento a las servidoras y los servidores en los principios y valores establecidos en la entidad.

1.2. Objetivos Específicos

- Aplicar en la Secretaría Distrital de la Mujer la política de manejo de riesgos, incluyendo los riesgos de corrupción, el mapa de riesgos de corrupción y sus respectivas medidas de mitigación, tendientes a mitigar o disminuir los riesgos mediante acciones efectivas.
- Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas que la Secretaría Distrital de la Mujer ha venido ejecutando y con ello, contribuir al ejercicio de ciudadanía de las mujeres y al derecho fundamental de la participación ciudadana.
- Desarrollar acciones que contribuyan al mejoramiento de la atención a la ciudadanía, la percepción de la ciudadanía sobre la atención y servicios que presta la entidad, y a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría.
- Fortalecer las acciones de transparencia y acceso a la información que la Secretaría Distrital de la Mujer realizará para dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014.
- Informar y sensibilizar a servidoras y servidores sobre el Código de Integridad para promover la apropiación de valores.

2. Alcance

El Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía 2020 de la Secretaría de la Mujer, inicia con la definición de la estrategia de lucha contra la corrupción, continúa con el desarrollo de las actividades definidas en el plan de acción y finaliza con el seguimiento y evaluación de estas, contando con la participación de las servidoras, servidores, contratistas y la ciudadanía.

3. Desarrollo de los componentes del Plan de Anticorrupción de Atención a la Ciudadanía

El Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía está integrado por componentes autónomos e independientes que se articulan para la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción. A continuación, se presenta el desarrollo de cada uno de los componentes y subcomponentes del Plan.

3.1. Gestión del Riesgo de Corrupción

La Secretaría Distrital de la Mujer se compromete a aplicar la Política de Administración de Riesgos mediante una efectiva administración de estos, como herramienta de gestión que permite la toma de decisiones oportunas y adecuadas, con la participación de las servidoras y servidores públicos responsables de identificar, analizar y establecer acciones para su prevención.

Dentro de las actividades y decisiones para la gestión del riesgo de corrupción, se realizará la revisión de política de Administración de riesgos, para su fortalecimiento y adecuación continuos. Se tendrán en cuenta la formalización de un documento de contexto estratégico que permita establecer el marco de acción de la administración de riesgos, incluidos los de corrupción. Allí se reflejará la alineación a los cambios de carácter estratégico del Plan de Gobierno/Desarrollo, la articulación con la política de declaración de conflictos de interés, y la referencia a las sanciones previstas por la ley cuando se materializa el riesgo de corrupción.

Para iniciar el proceso de identificación de riesgo se tuvo en cuenta que por riesgo de corrupción se entiende: "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, para la obtención de un beneficio particular"¹. A partir de esta definición se realizó una identificación de posibles riesgos de corrupción en la Secretaría Distrital de la Mujer, utilizando para ello los lineamientos dados por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, mediante el documento "Guía para la gestión del riesgo de corrupción".

El equipo directivo de la Secretaría Distrital de la Mujer, ha dispuesto los recursos necesarios para garantizar que la gestión de riesgos sea realizada y se prevenga efectivamente la materialización de riesgos de corrupción. En esta materia, ha dispuesto el responsable dentro de cada proceso para que realice el cargue de las evidencias o soportes a los controles establecidos en la matriz de riesgos, que el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía con el mapa de riesgos sea construido, divulgado y se tengan en cuenta la participación interna y externa a la entidad. Igualmente ha puesto a disposición los medios e infraestructura de comunicaciones disponible, para divulgación del mapa de riesgos de corrupción. La administración ha considerado el recurso interno de control interno disciplinario como primera instancia para las sanciones que haya lugar conforme a la ley.

El Mapa de Riesgos de Corrupción de la Secretaría Distrital de la Mujer y su seguimiento, se divulga a través de la página web de la Entidad en el **botón de transparencia y acceso a la información 6.1 literal f.**

¹ Tomado de la cartilla estrategias para la elaboración del Plan anticorrupción y atención al ciudadano.

Así mismo, en la vigencia 2020, se divulgará y promocionará la ruta de acceso en la página web y se harán jornadas de socialización con las servidoras y servidores en las sedes con el fin de aprovechar otros canales y espacios de comunicación. De tal manera, que las servidoras, servidores y contratistas de la Secretaría Distrital de la Mujer; así como las partes interesadas, puedan acceder y consultar los riesgos de corrupción.

Las lideresas y los líderes de los procesos, así como sus equipos monitorean y revisan cuatrimestralmente el Mapa de Riesgos de Corrupción.

En este monitoreo se revisa si los controles han sido eficaces y eficientes, y se detectan nuevos riesgos de corrupción o la materialización de estos, ante lo cual se toman las medidas correctivas del caso, las cuales pueden ser observaciones e investigaciones disciplinarias.

La Oficina de Control Interno realiza seguimiento a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía, incluyendo el mapa de riesgos de corrupción, según lo dispuesto en el artículo 5º del Decreto 2641 de 2012, "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011", así como la ejecución del programa anual de auditoría para la vigencia 2020.

A continuación, se presentan las acciones definidas para la gestión del riesgo de corrupción, agrupadas de acuerdo con los siguientes subcomponentes.

3.1.1. Política de Administración del Riesgo de Corrupción

- Realizar la revisión y actualización de la Política de administración de riesgo de la Entidad.
- Realizar actividades de socialización de los lineamientos contenidos en la Política de Gestión de Riesgos de la Secretaría Distrital de la Mujer.

3.1.2. Mapa de Riesgos de Corrupción

- Actualizar en el aplicativo LUCHA los riesgos asociados a corrupción de cada proceso, de conformidad con la matriz anexa al PAAC.

3.1.3. Consulta y Divulgación

- Realizar la divulgación de la política de administración del riesgo.
- Divulgar el mapa de riesgos asociado a corrupción a través de los distintos medios de comunicación con que cuenta la Entidad, para conocimientos interno y externo del mismo. Especialmente: correo electrónico, cartelera, web, Intranet, boletina, redes sociales.
- Realizar el acompañamiento metodológico a los procesos en la aplicación de los lineamientos establecidos para la administración del riesgo de la Entidad.

3.1.4. Monitoreo o Revisión

- Realizar reuniones del proceso para la revisión de los riesgos asociados a corrupción, verificando la eficacia de los controles y determinando si se presentó la materialización o no del riesgo.
- Incluir en el aplicativo LUCHA las evidencias de la implementación y seguimiento de los controles de los riesgos asociados a corrupción.

3.1.5. Seguimiento

- Realizar la evaluación independiente sobre la aplicación de la política de administración del riesgo de la Secretaría Distrital de la Mujer.
- Realizar el seguimiento a la gestión de los riesgos asociados a corrupción de la Secretaría Distrital de la Mujer.

3.2. Racionalización de Trámites

Se entiende por trámites y otros procedimientos administrativos, el conjunto de pasos o la serie de acciones regulados por el Estado y llevados a cabo por la ciudadanía para obtener un determinado producto, garantizar la prestación adecuada de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés para la sociedad o la debida ejecución y control de acciones propias de la función pública, con el propósito de facilitar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía. Cuando dichos servicios o derechos están establecidos en una Ley de la República, se consideran trámites, y si están establecidos por Decretos o Resoluciones, se consideran "Otros procedimientos administrativos" (OPAS).

De esta forma, la Secretaría Distrital de la Mujer cuenta con los tres (3) OPAS:

- Orientación, asesoría e intervención socio-jurídica.
- Orientación psicosocial.
- Acogida y protección a mujeres víctimas de violencia con medida de protección en proyecto casa refugio.

Dichos OPAS están inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), dando cumplimiento al Artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012 "por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública", y sobre éstos puede realizar actividades de racionalización administrativa, tecnológica o normativa.

De esta forma, entre las vigencias 2016 y 2019, la Secretaría Distrital de la Mujer planteó y desarrolló una estrategia de racionalización tecnológica de dichos OPAS, consistente en poner en operación el Sistema de Información Misional (SIMISIONAL), aplicativo en línea para el registro y seguimiento de las atenciones brindadas en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres (CIOM), la Casa de Todas y las Casas Refugio de la Secretaría Distrital de la Mujer.

Para tal fin, se desarrollaron las siguientes etapas, de conformidad con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP):

- Plan de trabajo para implementar mejora.
- Implementación de la mejora.
- Actualización de las condiciones del trámite en el SUIT.
- Socialización de la mejora en la entidad y las usuarias.
- Recepción de los beneficios por parte de las usuarias.
- Mecanismos para medir los beneficios generados.

Para determinar si se estaban presentando los beneficios inicialmente esperados de dicha racionalización, desde la Oficina de Control Interno se aplicó una encuesta semiestructurada a las(os) profesionales y auxiliares que atienden en las Casas de Igualdad de Oportunidades para

las Mujeres (CIOM) y la Casa de Todas², en la que se incluyó el tema de los beneficios y dificultades presentados con la puesta en operación del SIMISIONAL, obteniendo los resultados que se resumen en la siguiente tabla.

Seguimiento a los beneficios esperados de la estrategia de racionalización de la Entidad	
Beneficios esperados	Seguimiento Oficina de Control Interno
<p>A la ciudadanía:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evitar la revictimización de las usuarias, en la medida que de solo una vez deben brindar sus datos e información de los hechos victimizantes. • Contar con la información necesaria para hacer seguimiento a las mujeres atendidas. • Contar con la trazabilidad de las atenciones realizadas a las mujeres que hacen uso de uno o varios servicios de la Entidad. • Generar inmediatez para el acceso a los datos de las atenciones brindadas. • Incrementar la seguridad de la información registrada en las atenciones realizadas por la Entidad. • Incrementar la confiabilidad de las estadísticas generadas. 	<p>En el marco de la auditoría anteriormente mencionada, se verificó que las(os) profesionales que brindan los servicios de orientación psicosocial y orientación, asesoría e intervención jurídica, una vez realizada la rotación de personal en las CIOM, contaban con los datos básicos e información suficiente en el SIMISIONAL para desarrollar las respectivas atenciones, estableciendo la trazabilidad y avance realizado en la respectiva intervención. De conformidad con las respuestas dadas por las personas entrevistadas, sí se evita la revictimización de las usuarias, en la medida en que sólo deben brindar sus datos e informar los hechos victimizantes una vez, información que se puede consultar en el SIMISIONAL.</p> <p>Este sistema es una herramienta institucional de control y seguimiento sobre la información de las atenciones, incluyendo los datos básicos de las mujeres que son asistidas, el tipo de asesoría y posteriormente un seguimiento a la evolución de cada caso presentado en las diferentes sedes (Casas de Igualdad y Oportunidad para las Mujeres CIOM, Casas de Justicia, CAIVAS y CAPIV).</p>

² Se realizó la encuesta en el marco de la "Auditoría a la implementación de la política de servicio a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer", momento en el que se presentaba un contexto de rotación de las(os) profesionales y auxiliares de las CIOM, lo que permitió realizar un acercamiento a la trazabilidad de las atenciones en el SIMISIONAL, frente a cambios en la persona que realiza la atención a una usuaria.

<p>A la entidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generar inmediatez para el acceso a los datos de las atenciones brindadas. • Contar con la trazabilidad de las atenciones. • Incrementar la seguridad de la información registrada de las atenciones hechas por la Entidad. • Brindar mayor confiabilidad de las estadísticas generadas. 	<p>Con la puesta en marcha del SIMISIONAL, la información que es registrada en el aplicativo es de fácil consolidación, pues se encuentra disponible en dicha herramienta, además de ser más confiable, por cuanto disminuye la aplicación de herramientas manuales de conteo y organización de ésta, que implican la existencia de mayor número de errores humanos. Lo anterior se puede evidenciar en que, en la actualidad, se cuenta con el número de atenciones.</p> <p>La información consolidada ha sido utilizada como insumo para la caracterización de usuarias, pues incluye información sobre edad, estado civil, pertenencia a grupos minoritarios (afrodescendientes, palenqueras, gitanas, indígenas, entre otros), localidad donde habita la usuaria, servicio requerido, entre otros aspectos relevantes para determinar la población a la que se dirigen los servicios de la entidad, así como sus necesidades, diferenciadas también en tiempo real. Dicha caracterización se puede actualizar anualmente, por lo que la entidad cuenta con datos oportunos para desarrollar los ejercicios de planeación anual, aportando en la toma de decisiones relacionadas con el desarrollo de los procedimientos y la prestación de los servicios de la entidad.</p>
---	---

Fuente: Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía, Oficina de Control Interno, 12 de septiembre de 2019.

Adicionalmente, para complementar dicho seguimiento, se estructuró una encuesta para aplicar por una sola vez entre octubre y noviembre de 2019, tendiente a determinar la percepción de las usuarias frente a la utilidad del aplicativo SIMISIONAL, y, en caso de haber accedido a los servicios durante el periodo total de la implementación de la estrategia de racionalización, la diferencia en la prestación del servicio antes y después de su puesta en operación.

En total se aplicaron 285 encuestas, de las cuales se resaltan los siguientes resultados:

- El 72% de las encuestadas han escuchado y/o conocen el aplicativo utilizado al momento de realizar la atención en las CIOM y Casas Refugio.
- El 34% de las encuestadas recibe los servicios de la entidad desde hace más de un año (64 entre uno y tres años, y 37 más de tres años).}
- De las personas que han escuchado y/o conocen el aplicativo, y han recibido los servicios de la entidad durante más de un año, 83 usuarias se sintieron seguras después de haber sido atendidas con el SIMISIONAL, 81 usuarias creen que el SIMISIONAL permitió brindar un mejor servicio, y 63 han percibido cambios en la atención con la utilización del SIMISIONAL.

De esta forma, se considera que la estrategia de racionalización desarrollada por le Secretaría Distrital de la Mujer generó los beneficios esperados, siendo necesaria una nueva revisión del portafolio de servicios, las características de dichos servicios, la satisfacción de las usuarias y la capacidad institucional existente, tendiente a la toma de decisiones frente a la necesidad de plantear una nueva racionalización, por lo que para la vigencia 2020 aún no se cuenta con una nueva estrategia planteada.

3.3. Rendición de Cuentas

La Secretaría Distrital de la Mujer continuará cumpliendo con el deber de informar a la ciudadanía sobre las acciones y logros realizados presentando la información a través de los datos, estadísticas, informes, que den cuenta de los compromisos asumidos por la entidad. Esta información se presentará en un lenguaje comprensible a la ciudadanía, sin utilizar tecnicismos, con calidad, oportunidad y objetividad, en forma veraz y completa.

En el marco de la secretaría técnica que realiza el Consejo Consultivo de Mujeres - Espacio Autónomo la Secretaría Distrital de la Mujer, genera un proceso permanente de rendición-petición de cuentas en el que las mujeres realizan preguntas, observaciones, recomendaciones y propuestas sobre la gestión de la Entidad y la implementación de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género, las cuales son resueltas, por ejemplo, mediante el diálogo directo entre las consultivas y el equipo directivo y la respuesta a sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Adicionalmente, la Entidad está dispuesta a resolver las inquietudes de las ciudadanas y ciudadanos, a través de los canales de comunicación con que cuenta la Entidad como: Facebook, Twitter y la página web.

Con el fin de incentivar la cultura de rendición de cuentas en las servidoras y servidores públicos y la ciudadanía, se realizará un proceso de información sobre la experiencia con el Consejo Consultivo de Mujeres, en el marco de la implementación del Plan Institucional de Participación Ciudadana de las Mujeres. Así como la participación en procesos de capacitación relacionadas con participación ciudadana, rendición de cuentas y control social.

Las actividades de seguimiento que ejecutará la Secretaría Distrital de la Mujer estarán enmarcadas en la realización de encuestas de percepción al finalizar las jornadas de rendición de cuentas, de tal forma que se obtengan las opiniones de la ciudadanía y las mujeres respecto a los temas allí tratados.

En los espacios generados con el Consejo Consultivo de Mujeres se levantarán actas de las reuniones y en cada una de estas se hará el seguimiento a las propuestas, observaciones y sugerencias recibidas.

La evaluación y retroalimentación ciudadana se harán durante las rendiciones de cuentas, a través de encuestas y en el formulario de preguntas que se entregará en el desarrollo de los eventos. Estas preguntas serán respondidas de inmediato, y en caso de limitación de tiempo, se remitirán las respuestas a las direcciones de correo electrónico consignadas por la ciudadanía en los formularios y se tramitarán de acuerdo con el Sistema "Bogotá Te Escucha" y serán publicadas a través de la página web de la Secretaría Distrital de la Mujer.

Por lo anterior, la Secretaría Distrital de la Mujer propiciará el diálogo con la ciudadanía, a través de diferentes espacios en el marco del Plan Institucional de Participación Ciudadana de las Mujeres, en articulación al Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía, fortalecerán el ejercicio de rendición de cuentas y control social.

De acuerdo con la estrategia y objetivos de rendición de cuentas, para esta vigencia, se propone fortalecer los espacios de encuentro con la ciudadanía, y en especial con las mujeres para establecer un diálogo sobre la gestión, los resultados, las metas y avances de la Secretaría Distrital de la Mujer durante el año 2020 teniendo como objetivos:

Objetivo General

Ser una entidad que rinde cuentas permanentemente fortaleciendo la transparencia y control social de nuestra gestión en el marco de los ODS, especialmente al Objetivo 5. Igualdad de Género.

Objetivos específicos

- Divulgar oportunamente la información requerida por los grupos de interés.
- Promover el diálogo con las mujeres como sujetas de derechos, a fin de que puedan incidir en las decisiones que las afectan.
- Incentivar la cultura de la transparencia en las y los servidores públicos y grupos de interés de la Secretaría Distrital de la Mujer.
- Evaluar las acciones de rendición de cuentas y participación ciudadana que realice la Secretaría Distrital de la Mujer.
- Brindar información a la ciudadanía respecto a los logros, dificultades y ejecución de los recursos públicos.
- Proponer acciones de mejora a partir del diálogo y retroalimentación que hacen las ciudadanas en la rendición de cuentas.

A continuación, se presentan las acciones definidas para mejorar la rendición de cuentas, agrupadas de acuerdo con los siguientes subcomponentes.

3.3.1. Información de calidad y en lenguaje comprensible

- Revisar, actualizar y publicar información que genere procesos participativos informados, producción de conocimiento y el desarrollo de soluciones ciudadanas.
- Publicar las Declaraciones de Renta y Conflicto de intereses de las y los servidores de libre nombramiento y remoción, atendiendo la Ley 2013 de 2019.

3.3.2. Diálogo con las mujeres y sus expresiones

- Realizar una actividad de diálogo entre la ciudadanía, en particular entre las ciudadanas y la Entidad.
- Realizar rendición permanente de cuentas en el marco del Consejo Consultivo de Mujeres.
- Realizar audiencia de la Rendición de cuentas participativa con el fin de presentar a la ciudadanía los avances en las gestiones realizadas por la entidad.
- Atender requerimientos de la Veeduría Distrital respecto a los pactos ciudadanos.

3.3.3. Incentivo para motivar la cultura de rendición

- Realizar un proceso de información sobre la experiencia con el Consejo Consultivo de Mujeres como espacio de rendición de cuentas permanente.
- Formación a mujeres diversas en el derecho a la participación y representación política, implementados en temas de acceso a información de la gestión pública y procesos de control social.
- Informar a servidoras y servidores de la Secretaría Distrital de la Mujer sobre el derecho a la participación y representación con equidad.

3.3.4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

- Elaborar y publicar el informe de la estrategia de rendición de cuentas, de la vigencia 2020.

3.4. Mecanismos para mejorar la Atención a la Ciudadanía

La Secretaría Distrital de la Mujer está comprometida en brindar un servicio más amable, efectivo y ajustadas a las necesidades, realidades y expectativas de la ciudadanía, reduciendo y ofreciendo mejores condiciones para la prestación de los servicios, así como poner en marcha mecanismos de información y comunicación entre la ciudadanía y la Secretaría.

La ciudadanía podrá acceder, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con los servicios que presta la Secretaría, o interponer cualquier tipo de requerimiento sobre el funcionamiento de los servicios; así mismo, informar sus denuncias frente a presuntos actos de corrupción realizados por servidoras/es y contratistas de la Entidad y de los cuales tengan conocimiento, utilizando los diferentes canales de atención a la ciudadanía.

En este sentido, y con el propósito de implementar la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC, la Secretaría Distrital de la Mujer formula los mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía, teniendo en cuenta las siguientes fuentes de información:

- Estado actual del proceso de Atención a la Ciudadanía en la Secretaría.
- Marco normativo vigente.
- Resultados del seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones (PQRS) instauradas por la ciudadanía a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría.
- Resultados de la medición de satisfacción de usuarias(os) y partes interesadas.
- Resultados del seguimiento a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC en la Secretaría (auditoría interna a la implementación de la Política, implementación del modelo de seguimiento y medición a la calidad del servicio e índice distrital de servicio al ciudadano).
- Resultados de la evaluación a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión, FURAG - MIPG.
- Resultados del Índice de Transparencia de Bogotá, ITB.

A continuación, se presentan las acciones definidas para mejorar la atención a la ciudadanía, agrupadas de acuerdo con los siguientes subcomponentes.

3.4.1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

- Formular el Plan Operativo Anual del Proceso de Atención a la Ciudadanía para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Elaborar informes trimestrales de seguimiento a la gestión de las peticiones ciudadanas y a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía para la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.

3.4.2. Fortalecimiento de los canales de atención

- Desarrollar un autodiagnóstico de accesibilidad al medio físico en los puntos de atención a la ciudadanía para realizar ajustes razonables.
- Participar en las actividades de sensibilización y fortalecimiento del servicio a la ciudadanía de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y otras entidades distritales y nacionales.

3.4.3. Talento humano

- Realizar sensibilizaciones a servidoras/es y contratistas en temas de atención a la ciudadanía, gestión de peticiones ciudadanas y en atención preferencial y diferencial.
- Sensibilizar a las servidoras/es y contratistas en temas de atención a la ciudadanía, mediante la difusión de piezas comunicacionales.

3.4.4. Normativo y procedimental

- Actualizar el manual y procedimiento asociados al proceso de atención a la ciudadanía de acuerdo con la normatividad vigente.
- Elaborar informes mensuales de seguimiento a la gestión de las peticiones ciudadanas.

3.4.5. Relacionamiento con el ciudadano

- Actualizar la información relacionada al proceso de Atención a la Ciudadanía en plataformas virtuales (Portal Web Institucional y Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.).
- Participar en Ferias de Servicio a la Ciudadanía, programadas por la Secretaría General de Bogotá D.C. u otras entidades distritales.
- Medir la satisfacción de la ciudadanía y partes interesadas con respecto a los servicios ofrecidos, por medio de encuestas de percepción, y retroalimentar sus resultados.

3.5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Este componente reúne los lineamientos para garantizar el derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, en donde se indica que toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

Según lo anterior y como parte de la implementación y apropiación de los lineamientos de transparencia activa, la Secretaría Distrital de la Mujer ha incluido en su Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía acciones encaminadas al fortalecimiento de este derecho, tanto en la gestión administrativa, como las Servidoras Públicas y Ciudadanía a través del botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública, ubicado en la página web de la Entidad”.

De acuerdo con el enfoque anticorrupción, el acceso a la información es la expresión de la voluntad política de transparentar la gestión, facilitando la participación real de diversos actores y favoreciendo la cogestión de una administración eficiente y orientada al servicio de la ciudadanía.

De igual forma, la transparencia y el acceso a la información es un componente fundamental para el ejercicio de la participación ciudadana, en especial el ejercicio ciudadano de las mujeres, por lo cual se articularán acciones con el Plan Institucional de Participación Ciudadana de las Mujeres.

A continuación, se presentan las acciones definidas para dar cumplimiento a los mecanismos de transparencia y acceso a la información de acuerdo con los siguientes subcomponentes.

3.5.1. Lineamientos de Transparencia Activa

- Revisar y actualizar información del botón de transparencia acorde con la normatividad vigente para la generación de procesos participativos, y la producción de conocimiento.
- Suministrar oportunamente información veraz, confiable, verificable y accesible para todas las personas, sustentada en fuentes de información fidedignas que permitan a la toma de decisiones basadas en la evidencia en la Secretaría Distrital de la Mujer.
- Elaboración de piezas comunicativas en lenguaje claro, incluyente y con enfoque de género, para fortalecer la comunicación de la entidad con la ciudadanía.
- Realizar la divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía 2020 y sus componentes.

3.5.2. Lineamientos de Transparencia Pasiva

- Dar respuesta oportuna a las peticiones ciudadanas de acuerdo con las competencias de cada una de las dependencias y de conformidad con la normatividad vigente.

3.5.3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información

- Revisar y ajustar el Inventario de Activos de Información.
- Revisar y ajustar el Índice de Información Clasificada y Reservada.
- Revisar y ajustar el Esquema de Publicación de Información.

3.5.4 Criterio diferencial de accesibilidad

- Garantizar la accesibilidad de la información publicada en la web de la entidad como criterio vital de apertura en la información.

3.5.5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública

- Elaborar informes trimestrales de seguimiento a la gestión de las peticiones ciudadanas (solicitudes de acceso a información).

3.6. Iniciativas Adicionales - Código de Integridad

La entidad desarrollará diferentes actividades de sensibilización dirigidas a las servidoras y servidores en temas relacionados con el Código de Integridad, las cuales comprende iniciativas que permitirán fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción, fomentar la integridad y transparencia en la Entidad, para ello cuenta con el plan de acción y cronograma, en cumplimiento a la Resolución interna 0549 de 2018 y acorde con lo establecido en MIPG.

A continuación, se presentan las acciones definidas para las iniciativas adicionales de acuerdo con los siguientes subcomponentes.

3.6.1 Socialización

- Integrar en la Inducción y reinducción de personal la socialización y divulgación del Código de Integridad

- Realizar la difusión del Código de Integridad a través de los canales internos de comunicación.
- Realizar una actividad de difusión del Código de Integridad, que permita la reflexión acerca de los valores y principios institucionales y la identificación de conductas asociadas a los mismos, en el quehacer institucional.

3.6.2 Afianzamiento del grupo de gestores de integridad.

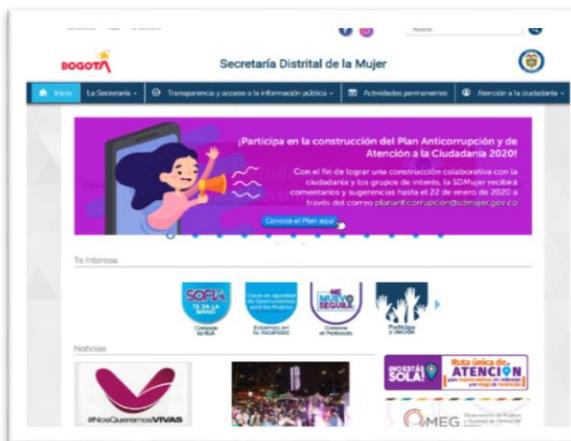
- Realizar la convocatoria para la actualización del grupo de Gestores de Integridad.
- Actualizar la Resolución de Gestores de Integridad.

4. Socialización

A partir del 15 de enero de 2020 se realizó una fase de socialización del proyecto del Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía y del Mapa de Riesgos de Corrupción dirigida a la ciudadanía, servidoras y servidores públicos y contratistas de la entidad. La socialización se realizó por los siguientes canales de comunicación:

- Portal Web Institucional
- Redes Sociales (Facebook y Twitter)
- Carteleras Institucionales
- Correos electrónicos / Boletina Informativa

Se invitó a participar en la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía para 2020 hasta el día 22 de enero al correo: plananticorruccion@sdmujer.gov.co



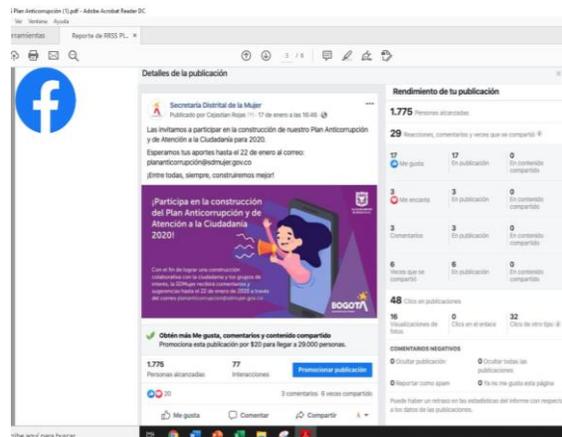
Fuente: Portal Web Institucional de la Secretaría Distrital de la Mujer.



Fuente: Twitter Institucional de la Secretaría Distrital de la Mujer.



Fuente: Cartelera Casa de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres sede Kennedy



Fuente: Facebook Institucional de la Secretaría Distrital de la Mujer

De conformidad con el reporte de redes sociales entregado por el proceso "Comunicación estratégica" se contó con las siguientes estadísticas en relación con las publicaciones realizadas.

Red	Veces que personas vieron la publicación	Interacciones o reacciones
Twitter	3720	74
Facebook	5130	71

Como resultado del ejercicio anterior, la Oficina Asesora de Planeación recibió doce (12) comunicaciones: cinco (5) de parte de ciudadanas y siete (7) de proceso de la Secretaría, con observaciones y sugerencias sobre el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía, las cuales se tuvieron en cuenta para su ajuste, previo a su publicación.

5. Publicación, promoción y divulgación

La publicación del Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía se realiza con anterioridad al 31 de enero de 2020 conforme a lo establecido en el Decreto Nacional 124 de 2016.

Los medios de publicación fueron:

- Portal Web Institucional de la Secretaría Distrital de la Mujer
- Carteleras Institucionales
- Correos electrónicos / Boletina Informativa
- Intranet de la Secretaría

Posterior a su publicación, la Secretaría Distrital de la Mujer dará a conocer interna y externamente el Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía en sus seis estrategias y las sanciones que el incumplimiento genera para la (el) responsable de ejecutar la acción, su seguimiento y monitoreo. Así mismo, la Secretaría lo promocionará y divulgará dentro de su estrategia de rendición de cuentas.

6. Monitoreo y Seguimiento

El seguimiento del PAAC se realizará en primera instancia por las directivas responsables de las actividades registradas en cada uno de los componentes del plan de acción.

Por su parte la Oficina de Control Interno realizará y publicará el seguimiento cuatrimestral al PAAC en las fechas establecidas en el Decreto Nacional 124 de 2016. En todo caso, el proceso de monitoreo y seguimiento de este Plan deberá ajustarse, armonizarse y adecuarse a los cambios que se introduzcan al Plan a lo largo de la vigencia.

En caso de que se identifiquen incumplimientos en los seguimientos éstos serán llevados al Comité Institucional de Gestión y Desempeño y/o al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, y adicionalmente la Secretaría Distrital de la Mujer aplicará lo establecido en el artículo 81 de la Ley 1474 de 2011.

7. Ajustes y modificaciones

Después de la publicación del Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía, durante el año 2020, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la Oficina de Control Interno.

Versión	Fecha	Observaciones
1	15 de enero de 2020	<ul style="list-style-type: none"> Se consolidó el proyecto del Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía para su fase de socialización.
2	29 de enero de 2020	<ul style="list-style-type: none"> Se ajustó el proyecto del Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía, de acuerdo con las observaciones y sugerencias en su fase de socialización. Se incluyó en el documento una presentación del Plan, el marco estratégico de la Secretaría Distrital de la Mujer, un capítulo con la construcción del plan y las acciones preliminares. Además, se incluyó la socialización, publicación, promoción y divulgación, monitoreo y seguimiento y ajustes y modificaciones del Plan.