

<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>			
<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>		
	<b>CODIGO:</b> SDM-DE-P2	<b>VERSION:</b> 02	<b>FECHA:</b> 31/1/2015
	<b>REVISO:</b> NANCY MORENO SEGURA Jefa oficina Asesora de Planeación		<b>APROBO:</b> MARTHA LUCÍA SANCHEZ Secretana Distntal de la Mujer
			Página 1 de 18

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA v.2

**SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER**

**ENERO DE 2015**

<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>				
<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>			
	CODIGO: SDM-DE-P2	VERSION: 02	FECHA: 31/1/2015	Página 2 de 18
	REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA Jefa oficina Asesora de Planeación		APROBO: MARTHA LUCÍA SANCHEZ Secretaria Distrital de la Mujer	

## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO GENERAL DEL PLAN.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN .....	4
POLÍTICA DE MANEJO DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	5
Objetivo.....	5
Acciones Para la Administración del Riesgo .....	5
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	5
ESTRATEGIAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS .....	10
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	11
Política Anti-trámites.....	11
Estrategias anti-trámites.....	11
RENDICIÓN DE CUENTAS .....	12
ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA .....	14
PLAN DE ACCION ESTRATEGIA ANTICORRUPCION 2015 .....	15
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	18

<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>				
<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>			
	CODIGO: SDM-DE-P2	VERSION: 02	FECHA: 31/1/2015	Página 3 de 18
	REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA Jefa oficina Asesora de Planeación		APROBO: MARTHA LUCÍA SANCHEZ Secretaria Distrital de la Mujer	

## INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de la Mujer fue creada mediante acuerdo 490 de 2012 y su estructura organizacional establecida mediante Decreto 428 de 2013 y tiene como 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 del enfoque de derechos de las mujeres en los planes, programas, proyectos y políticas públicas distritales, a través de la articulación intersectorial e interinstitucional para la protección, garantía y materialización real y efectiva de los derechos de las mujeres desde las diversidades que las constituye, promoviendo su participación y la de sus organizaciones sociales en el Distrito Capital.”*, nace así una entidad distrital con miras a la garantía de derechos de las mujeres en el distrito capital que ha venido adecuando todas sus políticas, planes y proyectos para brindar una gestión eficiente, efectiva y transparente.

En el marco de la ley 1474 de 2011 y el Decreto Nacional 2641 de 2012, 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 junto con la implementación del Sistema Integrado de Gestión de la entidad contribuyen 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 servidoras y servidores en la gestión de una ética pública, transparente y libre de corrupción.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER**

<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>			
<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>		
	<b>CODIGO:</b> SDM-DE-P2	<b>VERSION:</b> 02	<b>FECHA:</b> 31/1/2015
	<b>REVISO:</b> NANCY MORENO SEGURA Jefa oficina Asesora de Planeación		<b>APROBO:</b> MARTHA LUCÍA SANCHEZ Secretana Distrital de la Mujer

Página 4 de 18

## **OBJETIVO GENERAL DEL PLAN**

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención a la ciudadanía, en el marco de la ley 1474 de 2011 y establecer estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y de Atención a la Ciudadanía para la Secretaría Distrital de la Mujer de acuerdo con las directrices definidas en el Decreto 2641 de 2012 por la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN**

1. Establecer la Política de manejo de riesgos de corrupción incluido el mapa de riesgos de corrupción y sus respectivas medidas de mitigación.
2. Establecer los lineamientos para aprobar iniciativas de racionalización de trámites para la institución.
3. Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la entidad.
4. Establecer acciones que contribuyan al mejoramiento de la atención a la ciudadanía según sus necesidades y expectativas.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER			
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
	CODIGO: SDM-DE-P2	VERSION: 02	FECHA: 31/1/2015
	REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA Jefa oficina Asesora de Planeación		APROBO: MARTHA LUCÍA SANCHEZ Secretaria Distrital de la Mujer
Página 5 de 18			

## 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 en la identificación, 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

<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>			
<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	CODIGO: SDM-DE-P2	VERSION: 02	FECHA: 31/1/2015
			Página 6 de 18
	REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA Jefa oficina Asesora de Planeación		APROBO: MARTHA LUCIA SANCHEZ Secretaria Distrital de la Mujer

para la obtención de un beneficio particular<sup>1</sup>. 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:

---

<sup>1</sup>Secretaría 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

CODIGO: SDM-DE-P2

VERSION: 02

FECHA: 31/1/2015

Página 7 de 18

REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA  
Jefa oficina Asesora de PlaneaciónAPROBO: MARTHA LUCÍA 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	<b>Cobros indebidos por prestación de servicios</b>	1. Falta de divulgación e información a la ciudadanía de los trámites y servicios 2. Falta de canales de información con la ciudadanía	1. Traslado de quejas a los organismos de control 2. Posibles acciones legales derivadas 3. Desorientación de la ciudadanía 4. Deficiente imagen institucional	1. Divulgación permanente de trámites y servicios a la ciudadanía por los canales de comunicación existentes.	1. Desarrollo de una estrategia de divulgación de los trámites y servicios de la SDMujer 2. Divulgación de las rutas de atención a mujeres víctimas de violencia	1. Se mantiene el control existente.	Asesora de comunicaciones.
2	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA GESTIÓN DOCUMENTAL	No contestar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias dentro de los términos establecidos por ley.	Desconocimiento de la normatividad vigente en cuanto a las PQRS. Desconocimiento de la ley 1437 de 2011	1. Investigaciones disciplinarias, demandas, sanciones. 2. Insatisfacción de las usuarias (os) de la Entidad.	1. Seguimiento semanal de las comunicaciones con las dependencias de la SDMujer 2. Cargue de las PQRS al aplicativo (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones).	1. Apertura de procesos disciplinarios	1. Mantener los controles permanentemente	Subsecretaria de Gestión Corporativa. Área de Atención a la Ciudadanía - Funcionaria responsable
3	COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	<b>No actualización de la información institucional en página web y redes sociales</b>	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 de la ciudadanía 2. Seguimiento y atención a quejas, reclamos o denuncias de ciudadanos y ciudadanas.	1. Se mantiene el control existente.	1. Asesora de Comunicaciones 2. Subsecretaria de Gestión Corporativa. Área de Atención a la Ciudadanía
4	GESTIÓN TECNOLÓGICA	<b>Vulneración, robo o borrado de información en Portal o página</b>	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. realización de back up mensuales de la página	Analizar los instrumentos implementados y definir políticas para evitar el riesgo.	1. Se mantiene el control existente.	Oficina Asesora de Planeación-
5	GESTIÓN FINANCIERA	<b>Realización de pagos financieros no autorizados</b>	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. Detrimiento patrimonial. 4. Investigaciones de carácter fiscal (Ley 734 de 2002).	1. Implementación de puntos de control del procedimiento de pagos 2. Auditorías al proceso de pagos	1. Autocontroles por parte de los responsables y las respectivas auditorías al proceso. 2. Apertura de Investigaciones disciplinarias	1. Mantener los controles existentes	Dirección de Gestión Administrativa y Financiera
6	GESTIÓN FINANCIERA	<b>Vulnerabilidad informática en los aplicativos de registro de operaciones financieras</b>	1. Ausencia de un sistema de información administrativo que determine permisos de usuario para modificaciones	1. Eliminación, modificación y/o alteración en la información de los aplicativos.	1. Aplicar los puntos de control en el registro de operaciones financiera	1. Implementar un sistema de información administrativo	1. Mantener los controles existentes	Dirección de Gestión Administrativa y Financiera Oficina Asesora de Planeación

## SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATÉGICO

CODIGO: SDM-DE-P2

VERSION: 02

FECHA: 31/1/2015

Página 8 de 18

REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA  
Jefa oficina Asesora de PlaneaciónAPROBO: MARTHA LUCÍA 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
7	CONTRATACIÓN	Retraso en el pago y en la liberación de saldos a los que hubiere lugar, en los contratos que se deban liquidar.	1.- Retardo por parte de la supervisión en proyectar la solicitud de liquidación. 2.- Falta de seguimiento a los contratos por parte de la supervisión. 3.- Falta de aplicación del manual de contratación por parte de la supervisión.	1. Pérdida de competencia para liquidar 2. Investigaciones de tipo disciplinario	1. Seguir las directrices del Manual de contratación. 2. Realizar seguimiento por parte de la supervisión.	Radicar las solicitudes de liquidación dentro del término legal por parte de la supervisión.	Implementación de los procedimientos contractuales	Subsecretaría de Gestión Corporativa Subsecretarías, Direcciones y Jefes
8	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Incumplimiento de términos en etapas procesales. (esta puede cambiarse por la primera)	*Negligencia del funcionario. *No se lleva control de los términos establecidos en la Ley 734/2002	* Violación al Debido Proceso. *Prescripción de la acción. *Investigación disciplinaria por parte de la Procuraduría a la Subsecretaría de Gestión corporativa y demás operadores disciplinarios. *No tomar una decisión frente a la conducta del disciplinado. *Nulidades- Tutelas * Falta de pruebas. * Impunidad.	* Se cuenta con el SID3 el cual genera alertas * Seguimiento constante a los procesos por parte de las operadoras disciplinarias de la Subdirección de Gestión corporativa.	Compulsar copias a los entes de control para que adelantes las acciones disciplinarias respectivas	1.Mantener los controles existentes	Subsecretaría de Gestión Corporativa. Control Interno Disciplinario Funcionaria responsable
9	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Violación de la reserva procesal.	*Divulgación de la información por parte de quien comparezca en el proceso. *Acceso al expediente en el momento de sacar fotocopias o al imprimir. * Recepción de quejas o informes por parte de personas ajenas a esta dependencia.	*Investigación Disciplinaria a la Subsecretaría de gestión Corporativa y demás operadores del servicio. *Violación al debido proceso *Demanda. *Pérdida de imagen y credibilidad institucional e impunidad por ineficacia de la acción disciplinaria	*Juramento de reserva de las personas que comparecen a rendir testimonio en los procesos y de los agentes disciplinarios y el personal de secretaría de esta dependencia. * Programación de testimonios en diferentes horarios, utilización de lugar reservado para recibir las diligencias.	Apertura de investigación a los servidores o servidoras que violen la reserva	1.Mantener los controles existentes	Subsecretaría de Gestión Corporativa
10	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, Pérdida de la memoria institucional 2. No contar con la información necesaria para los procesos	1. Formulación de las tablas de retención documental	1.Custodia de los archivos a cargo de cada una de las áreas	Mantener los controles existentes	Todas las dependencias



## SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATÉGICO

CODIGO: SDM-DE-P2

VERSION: 02

FECHA: 31/1/2015

Página 9 de 18

REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA  
Jefa oficina Asesora de PlaneaciónAPROBO: MARTHA LUCÍA 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
11	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	<b>Pérdida de bienes o elementos de la entidad</b>	1. Falta de controles para evitar la pérdida de los bienes de la entidad 2. No Disponibilidad de personal para la actualización de inventarios. 3. Falta de la adopción de un aplicativo que permita el control de entrada y salida de los bienes de la entidad. 4. Uso inadecuado o descuido por parte de los funcionarios de los bienes en calidad de préstamo.	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. 5. Cuando se soliciten bienes en calidad de préstamo, para eventos masivos, asistir a los mismos en los vehículos de la entidad para mitigar riesgos asociados a hurtos.	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. 2. Realizar una planeación anticipada de los eventos para coordinar servicios de transporte para los funcionarios que asistan con elementos en préstamo.	Dirección de Gestión Administrativa y financiera
12	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	<b>Concentración de autoridad</b>	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 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.	Asesora de Comunicaciones

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER				
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			
	CODIGO: SDM-DE-P2	VERSION: 02	FECHA: 31/1/2015	Página 10 de 18
	REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA Jefa oficina Asesora de Planeación		APROBO: MARTHA LUCÍA SANCHEZ Secretaria Distrital de la Mujer	

## 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 de los riesgos de corrupción identificados y verificación de los controles aplicados según se requiera.
2. Desarrollo de una estrategia de comunicación para divulgar efectivamente los trámites y servicios de la entidad a usuarias y usuarios.
3. Mantener el link en la página web para que ciudadanas y ciudadanos presenten denuncias por hechos de corrupción.
4. Desarrollo de la estrategia de transparencia, probidad y cultura de la ética en la entidad.
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. Aplicación periódica de las encuestas de satisfacción y revisión de resultados.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER			
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
	CODIGO: SDM-DE-P2	VERSION: 02	FECHA: 31/1/2015
	REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA Jefa oficina Asesora de Planeación		APROBO: MARTHA LUCÍA SANCHEZ Secretaria Distrital de la Mujer
Página 11 de 18			

## 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, se desarrollan 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, la Casa de Todas 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 actualizar 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 de los tiempos y satisfacción de la prestación de servicios con miras a reducir los mismos.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER			
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
	CODIGO: SDM-DE-P2	VERSION: 02	FECHA: 31/1/2015
	REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA Jefa oficina Asesora de Planeación		APROBO: MARTHA LUCIA SANCHEZ Secretaria Distrital de la Mujer

## 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.

Como objetivos de la rendición de cuentas social, están: “Mejorar la confianza en las instituciones y la legitimidad del Estado.” y “mejorar la calidad de las decisiones públicas, a través del diálogo sincero y constructivo entre las administraciones territoriales y la comunidad respecto a los avances y dificultades de la gestión y las expectativas de los ciudadanos”<sup>2</sup>

Si bien la rendición de cuentas es responsabilidad permanente durante todo el ciclo de la gestión pública para informar sobre los avances y retos en la planeación, ejecución o en el seguimiento y evaluación del plan de desarrollo, la SDMujer considera importante realizar una rendición de cuentas, sobre el periodo inmediatamente anterior, correspondiente al 2014.

En esta rendición de cuentas se cumplirá con el deber de informar a la ciudadanía sobre las acciones y logros realizados presentando la información a través de los datos, estadísticas, informes, historias de vida que den cuenta de los compromisos asumidos por la SDMujer, dónde se desarrollan territorialmente las acciones, a quiénes van dirigidas, cuál fue el punto de partida y cuál es el punto de llegada, es decir los logros.

---

<sup>2</sup> Ibid.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER**

<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>			
<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>		
	<b>CODIGO:</b> SDM-DE-P2	<b>VERSION:</b> 02	<b>FECHA:</b> 31/1/2015
	<b>REVISÓ:</b> NANCY MORENO SEGURA Jefa oficina Asesora de Planeación		<b>APROBO:</b> MARTHA LUCÍA SANCHEZ Secretana Distntal de la Mujer

Página 13 de 18

Uno de los canales elegidos para esta rendición es la televisión como medio de comunicación masiva que amplifica la capacidad institucional para llegar a la ciudadanía, potenciando el mensaje con imágenes y lenguajes que facilitan la comprensión sobre los programas institucionales, sus logros, participantes y retos.

<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>				
<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>			
	CODIGO: SDM-DE-P2	VERSION: 02	FECHA: 31/1/2015	Página 14 de 18
	REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA Jefa oficina Asesora de Planeación		APROBO: MARTHA LUCIA SANCHEZ Secretaria Distrital de la Mujer	

## 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 las siguientes acciones para el cumplimiento de la estrategia de atención ciudadana:

1. Desarrollar y consolidar una estrategia de comunicación y producción de piezas promocionales para los puntos de atención a la ciudadanía y diferentes sedes de la Secretaría.
2. Implementar los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias.
3. Medición de la satisfacción de usuarias y usuarios.
4. 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.
5. Definir procedimientos de atención prioritaria a mujeres gestantes, niñas, niños, personas en condición de discapacidad.
6. Medición de los términos y tiempos de respuesta a requerimientos de ciudadanas y ciudadanos.
7. Desarrollo de un link para atención de denuncias ciudadanas.
8. Mantener actualizada la información a través de la página web de la entidad
9. Desarrollo de procesos de formación a servidoras y servidores tendientes a brindar un servicio con calidez y oportunidad.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER			
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
	CODIGO: SDM-DE-P2	VERSION: 02	FECHA: 31/1/2015
	REVISO: NANCY MORENO SEGURA Jefa oficina Asesora de Planeación		APROBO: MARTHA LUCIA SANCHEZ Secretana Distrital de la Mujer

## PLAN DE ACCION ESTRATEGIA ANTICORRUPCION 2015

ESTRATEGIA PARA MITIGAR LOS RIESGOS					
ACTIVIDADES	PROCESO RESPONSABLE	ENERO- MARZO	ABRIL- JUNIO	JULIO- SEPTIEMBRE	OCTUBRE- DICIEMBRE
Control y actualización semestral de los riesgos de corrupción identificados y verificación de los controles aplicados.	TODOS LOS PROCESOS-OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				
Implementación de la estrategia de transparencia, probidad y ética pública	-OFICINA ASESORA DE PLANEACION				
Desarrollo de una estrategia de comunicación para divulgar efectivamente los trámites y servicios de la entidad a usuarias y usuarios.	ASESORA DE COMUNICACIONES				
Link en la página web para que ciudadanas y ciudadanos presenten denuncias por hechos de corrupción.	ATENCIÓN 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.	OFICINA ASESORA DE PLANEACION				
Garantía de los principios de publicidad y transparencia en todos los procesos contractuales de la entidad.	CONTRATACION				
Seguimiento de quejas y reclamos que sean presentadas por la ciudadanía.	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA				
Aplicación periódica de las encuestas de satisfacción y revisión de resultados.	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA				

## SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATÉGICO

CODIGO: SDM-DE-P2

VERSION: 02

FECHA: 31/1/2015

Página 16 de 18

REVISO: NANCY MORENO SEGURA  
Jefa oficina Asesora de PlaneaciónAPROBO: MARTHA LUCÍA SANCHEZ  
Secretaria Distrital de la Mujer

## ESTRATEGIA ANTITRAMITES

ACTIVIDADES	PROCESO RESPONSABLE	ENERO- MARZO	ABRIL- JUNIO	JULIO- SEPTIEMBR E	OCTUBRE- DICIEMBRE
Actualización de trámites y servicios que serán registrados en el Sistema único de Información de Trámites.	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA				
Actualización de la 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				

## ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS

ACTIVIDADES	PROCESO RESPONSABLE	ENERO- MARZO	ABRIL- JUNIO	JULIO- SEPTIEMBR	OCTUBRE- DICIEMBRE
Consolidación de información de cada uno de los procesos y áreas de la SDMujer	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				
Diseño metodológico y de comunicaciones para la rendición					
Producción de notas y elaboración del informe					
Realización de emisión de programa e informe de rendición de cuentas					
Evaluación de resultados de la jornada de rendición de cuentas					



SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER			
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
	CODIGO: SDM-DE-P2	VERSION: 02	FECHA: 31/1/2015
	REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA Jefa oficina Asesora de Planeación	APROBO: MARTHA LUCÍA SANCHEZ Secretana Distrital de la Mujer	
Página 17 de 18			

ESTRATEGIA DE ATENCION A LA CIUDADANIA					
ACTIVIDADES	PROCESO RESPONSABLE	ENERO- MARZO	ABRIL- JUNIO	JULIO- SEPTIEMBR	OCTUBRE- DICIEMBRE
Divulgación de los servicios de la entidad.	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA				
Desarrollar y consolidar una estrategia de comunicación y producción de piezas promocionales para los puntos de atención a la ciudadanía y diferentes sedes de la Secretaría.	ASESORA DE COMUNICACIONES				
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				
Mantener 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				
Seguimiento a respuesta de requerimientos de ciudadanas y ciudadanos.	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA				
Mantener actualizado el link para atención de denuncias ciudadanas.	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA- COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA				
Mantener actualizada la información a través de la página web de la entidad	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA				

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER			
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
	CODIGO: SDM-DE-P2	VERSION: 02	FECHA: 31/1/2015
	REVISÓ: NANCY MORENO SEGURA Jefa oficina Asesora de Planeación		APROBO: MARTHA LUCÍA SANCHEZ Secretana Distrital de la Mujer
			Página 18 de 18

## EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Con el propósito de evaluar los avances e impactos del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de La Mujer y con corte a agosto de 2015, realizará una revisión general de logros y retroalimentación para los 4 componentes del Plan.