

Defensor de la Ciudadanía

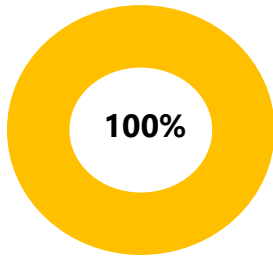
Secretaría Distrital de la Mujer



Secretaría Distrital de la Mujer

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

La Secretaría Distrital de la Mujer avanzó en la implementación de las acciones orientadas al mejoramiento del servicio a la ciudadanía de acuerdo con la Política Pública Distrital.

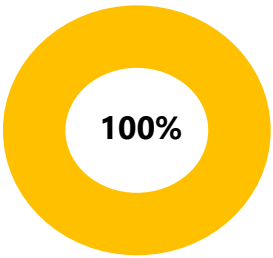
Durante el primer semestre del año 2025, se actualizó el Manual de Servicio a la Ciudadanía a su versión número 10. Este documento se encuentra implementado en la entidad y se realizan capacitaciones de los temas contenidos en el mismo.

Además, se incluyó un capítulo específico sobre Servicio a la Ciudadanía en el esquema de rendición de cuentas para la vigencia 2025 con el propósito de garantizar una gestión transparente, participativa y orientada a resultados ante las y los ciudadanos.

Finalmente, se avanzó en la actualización del Plan Estratégico de la Secretaría Distrital de la Mujer el cual contempla la adopción de buenas prácticas de gestión de acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en coherencia con los principios de calidad, oportunidad y enfoque diferencial.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

La Secretaría Distrital de la Mujer realizó múltiples actividades en favor de la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía:

En sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño se aprobó el cambio del nombre del proceso de Atención a la Ciudadanía por el de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Se elaboró el reglamento interno de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía y se inició con los ajustes de manuales, procedimientos y otros documentos del Sistema Integrado de Gestión.

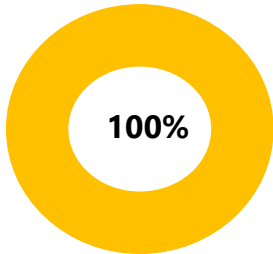
A partir del cronograma establecido, también se realizó la primera sesión ordinaria de la Mesa Técnica, en la cual, entre otras actividades, se aprobaron los planes de trabajo tanto de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía como de la Mesa Técnica.

Desde la Defensora, se recomendó seguir trabajando en la implementación de dicho modelo de acuerdo con las mesas trazadas, así como impulsar su visibilización ante todas los servicios y estrategias de la entidad.

Secretaría Distrital de la Mujer

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3

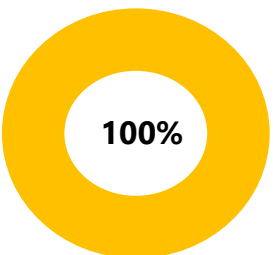


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

La Secretaría Distrital de la Mujer ha logrado una ejecución del presupuesto asignado favorable, de acuerdo con el cumplimiento de metas asociadas al relacionamiento con la ciudadanía, que incluyen todos aquellos servicios dirigidos a aportar en la garantía de los derechos de las mujeres en Bogotá. El seguimiento a los proyectos de inversión y sus reportes se encuentran disponibles en la página web de esta entidad.
La ejecución de estos recursos se ha realizado en el marco del modelo de relacionamiento, el cual tiene como objetivos construir una gestión pública, participativa, incluyente y corresponsable con las mujeres y sectores sociales diversos de la ciudad.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1

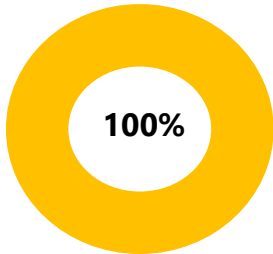


Observaciones Función 2 Lineamiento 1

La Secretaría Distrital de la Mujer avanzó significativamente en la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento del uso de lenguaje claro, incluyente y accesible, en el marco de su estrategia institucional, mediante: la actualización de la Estrategia de Lenguaje Claro, la articulación institucional, el control de calidad a los PQRS, la simplificación de documentos, la comunicación inclusiva y medición de satisfacción ciudadana de este lenguaje.
Desde la Defensora de la Ciudadanía se recomendó utilizar más estrategias de difusión mediante la boletina, el correo institucional y piezas visuales físicas en los puntos de atención con recomendaciones sobre el uso de este lenguaje en todos los escenarios de interacción con la ciudadanía, de acuerdo con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

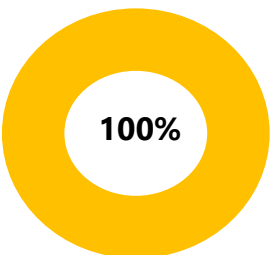
La Secretaría Distrital de la Mujer cuenta con el Manual para el Registro y Tratamiento de Denuncias por Posibles Actos de Corrupción y/o Posibles Inhabilidades, Incompatibilidades o Conflictos de Interés para el trámite de las denuncias. Los canales de atención y recepción de estas se encuentran disponibles en la página web de manera pública, gratuita y permanente.

Durante el primer semestre de 2025 se recibieron tres (3) requerimientos con la tipología de “Denuncias por Actos de Corrupción”, los cuales fueron asignados a la Oficina de Control Disciplinario Interno.

Desde la Defensora de la Ciudadanía se recomendó la difusión de una pieza comunicativa digital a las funcionarias y colaboradoras que brindan atención a la ciudadanía a través de cualquier canal, con el fin de que las ciudadanas interesadas conozcan sus derechos y puedan ejercerlos de manera autónoma ante cualquier situación que constituya la comisión de un hecho delictivo.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

La Secretaría Distrital de la Mujer recibió un total de 1.410 peticiones ciudadanas durante el primer semestre de 2025, lo que representa un crecimiento del 3,4% en comparación del semestre anterior.

Para el caso de las de las peticiones reiterativas, éstas se pueden identificar mediante la revisión de peticiones que ingresan a través del correo electrónico servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co y son tratadas según lo indicado en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.

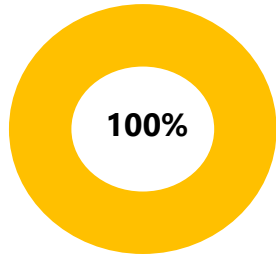
Respecto a las peticiones incompletas y decretos de desistimiento, éstas pueden ser identificadas a través del “estado de la petición” (evento) de la base de reporte de peticiones del sistema Bogotá te escucha. Los eventos a seleccionar respectivamente son “solicitud de ampliación” y “cerrado por desistimiento tácito”.

Desde la Defensoría de la Ciudadanía se recomendó fortalecer la identificación de las peticiones en el marco de la Ley 1755 de 2015 y trámite de las mismas.

Secretaría Distrital de la Mujer

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

La Secretaría Distrital de la Mujer registró un total de 7.579 interacciones ciudadanas en el marco de las peticiones ciudadanas que pueden clasificarse así: Información: 3.429; Consulta: 8; Trámite: 1.410; Participación: 2.821. A partir de las reuniones mensuales para la revisión del trámite de las peticiones, se identificaron algunas dificultades para el uso correcto del sistema e inconsistencias menores en las respuestas, las cuales fueron abordadas oportunamente mediante la sensibilización y ajustes con las áreas responsables. En concordancia con lo anterior, todos los tipos de peticiones ciudadanas han sido atendidas dentro del de los términos legales establecidos por la Ley 1755 de 2015 que estipula plazos entre 10 y 30 días hábiles según la tipología de la petición. Como consecuencia, esta Secretaría ha mantenido un desempeño sobresaliente, con un índice de calidad mensual del 97% para los meses evaluados y sin reportes de respuestas vencidas.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



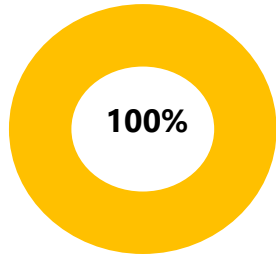
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Diana Eugenia Pérez Burgos, deperez@sdmujer.gov.co, (+57 601) 3169001 y 3153234797.

Secretaría Distrital de la Mujer

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1



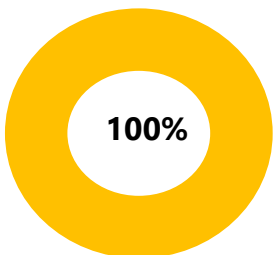
Observaciones Función 4 Lineamiento 1

La Secretaría Distrital de la Mujer diseñó 1.963 piezas comunicativas distribuidas entre redes sociales, comunicaciones internas y el portal web institucional. En el portal web se registraron 467.032 visualizaciones, impactando a 216.257 usuarias y usuarios únicos. Se estima que el porcentaje de las mujeres que conocen sus derechos a través del portal web de es del 78%. En redes sociales (Facebook e Instagram), el contenido alcanzó a 5.283.202 personas.

La información se presentó como notas web, documentos de apoyo, y contenidos alojados en secciones específicas del portal institucional con fácil acceso. Este también cuenta con un menú de accesibilidad para personas en condición de discapacidad y ha incorporado la lengua de señas para que las mujeres conozcan y accedan sin barreras a servicios como: Línea Púrpura Distrital – Mujeres que escuchan mujeres, Ruta única de atención a mujeres víctimas de violencia y en riesgo de feminicidio y Estrategia Mujeres.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2



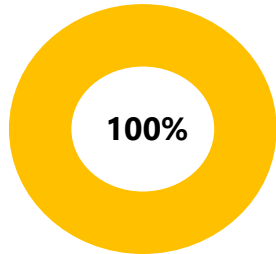
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

La Secretaría Distrital de la Mujer realizó 15 actividades capacitación y cualificación en servicio a la ciudadanía al interior de la entidad (en modalidad virtual y presencial) sobre protocolos de atención, gestión de PQRS y manejo del sistema Bogotá te escucha. Esto representa una frecuencia de 2,5 capacitaciones por mes. La cobertura total de estas actividades fue alrededor de 160 funcionarias, funcionarios y contratistas que brindan atención en las diferentes dependencias y procesos de la entidad.

Secretaría Distrital de la Mujer

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3

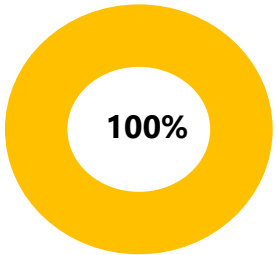


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

La Secretaría Distrital de la Mujer participó en las actividades programadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para la articulación y fortalecimiento de la política de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha. De acuerdo con los resultados del último informe de la encuesta de satisfacción de los servicios y estrategias de la entidad realizado en el mes de diciembre de 2024 y socializado en el primer semestre de 2025, el 95,4% de las(os) encuestadas(os) se mostraron en general satisfechas(os) con la atención recibida de parte de esta Secretaría. Para esta encuesta no se identificaron barreras de participación por parte de la ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



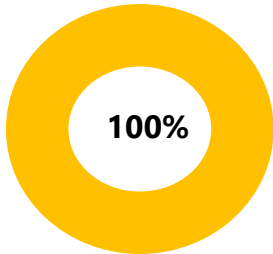
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

La Secretaría Distrital de la Mujer cuenta con la información de sus canales de atención en el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía” de su página web. Adicionalmente, en la parte inferior de la portada principal de esta, tiene la información de la ventanilla virtual de correspondencia y el enlace para la creación y registro de PQRS a través del sistema Bogotá te escucha. Durante el primer semestre de 2025 se identificaron las atenciones a través de los canales que se relacionan a continuación: Atención presencial: 41.450 atenciones y Atención telefónica y virtual: 79.365 atenciones. Como herramientas de transformación digital se destaca la implementación de un ChatBot en la página web de la entidad, el cual se habilita dentro y fuera de los horarios de atención, con el objetivo de orientar en el primer nivel a la ciudadanía de manera virtual. Entre enero y junio de 2025 esta herramienta obtuvo un total de 2.108 interacciones.

Secretaría Distrital de la Mujer

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

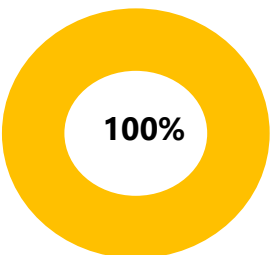
La Secretaría Distrital de la Mujer ha implementado tres Otros Procedimientos Administrativos, que responden a los servicios de atención directa a la ciudadanía: Orientación y asesoría socio jurídica especializada con enfoque de género, Acogida y protección integral a mujeres víctimas de violencias en Casas Refugio y Orientación psicosocial individual y grupal.

Frente a estos OPAs, se ha implementado una gestión parcialmente en línea, mediante mecanismos de agendamiento virtual de citas y orientación inicial a la ciudadanía debido a que estos procedimientos requieren una atención presencial que permite asegurar un entorno seguro, respetuoso y con enfoque de derechos, dadas las características específicas de la población atendida y los riesgos asociados.

Por lo tanto, la no virtualización total de estos procedimientos obedece a criterios éticos y de garantía de derechos, alineados con la misionalidad institucional, como la atención diferencial y el cumplimiento de la normativa aplicable.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



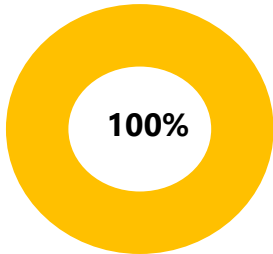
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

La Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer participó en las sesiones del Comité de Gestión y Desempeño en las cuales se revisó el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Además, por solicitud de una ciudadana, se realizó la revisión de unas actas del Comité Operativo Local de Mujeres y Equidad de Género de la localidad de Engativá en el marco del trámite de un derecho de petición y se acompañó un espacio de diálogo sobre los temas objeto del requerimiento. También se realizó seguimiento a las peticiones de la misma mujer remitidas al correo de la defensora de esta entidad.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

La Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer y su equipo participaron en las sesiones de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía como invitadas.