 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: ESG-FO-02
	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>	Versión: 01
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 1 de 22

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

**ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

**II SEMESTRE DE 2018**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**


**JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
Norha Carrasco Rincón

**EQUIPO AUDITOR**  
Diana Carolina Henao Rosas – Técnica de apoyo para la elaboración del informe.

**PERIODO EVALUADO**  
II Semestre de 2018

**FECHA DEL INFORME**  
05/04/2019


*Handwritten signature*

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: ESG-FO-02
	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>	Versión: 01
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018
		Página 2 de 22

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>4. RESULTADOS Y EVIDENCIAS RELACIONADAS .....</b>	<b>3</b>
<b>4.1. METODOLOGÍA .....</b>	<b>3</b>
<b>4.2. ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS .....</b>	<b>4</b>
<b>4.2.1. PQRS registradas por el proceso “Atención a la ciudadanía” en sus informes mensuales y trimestrales .....</b>	<b>4</b>
<b>4.2.2. PQRS registradas por el proceso “Atención a la ciudadanía” en Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones .....</b>	<b>7</b>
<b>4.2.3. Análisis en la oportunidad y el contenido de las respuestas .....</b>	<b>8</b>
<b>4.3. INTEGRACIÓN Y ARTICULACIÓN DE BOGOTÁ TE ESCUCHA - SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES CON LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTERNOS (ORFEO) .....</b>	<b>13</b>
<b>4.4. VERIFICACIÓN DE LA PÁGINA WEB PRINCIPAL DE LA ENTIDAD - LINK DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS .....</b>	<b>13</b>
<b>4.5. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN .....</b>	<b>14</b>
<b>4.6. INFORME DEFENSORA A LA CIUDADANÍA .....</b>	<b>15</b>
<b>4.7. MEJORAMIENTO CONTINUO DEL PROCESO “ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA”</b>	<b>15</b>
<b>5. CONCLUSIONES .....</b>	<b>19</b>
<b>5.1. FORTALEZAS .....</b>	<b>19</b>
<b>5.2. DEBILIDADES .....</b>	<b>20</b>
<b>5.2.1. Oportunidades de Mejora .....</b>	<b>20</b>
<b>5.2.2. Hallazgos .....</b>	<b>21</b>



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: ESG-FO-02
	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>	Versión: 01
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 3 de 22

## 1. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO

Verificar las actuaciones administrativas adelantadas por la Secretaría Distrital de la Mujer, en la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, presentados por la ciudadanía a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, a efectos de determinar si se cumplió con los principios de oportunidad, transparencia, eficacia y celeridad, acorde con la normatividad vigente relacionada.

## 2. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

El seguimiento obedece al periodo comprendido entre el 1° de junio y el 31 de diciembre de 2018, abordado desde la aproximación que la Secretaría Distrital de la Mujer realiza a la ciudadanía con atención a los objetivos comunes a la Administración Pública Distrital.

## 3. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*, se tendrán en cuenta los siguientes criterios aspectos en el presente informe, así como los referidos en el anexo No. 1:


- a) Atención a las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos ingresados a la Secretaría Distrital de la Mujer a través de Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Artículo 34 Ley 734 de 2002 y Ley 1755 de 2015)
- b) Integración y articulación de Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con los sistemas de información internos (ORFEO)
- c) Verificación de la página web principal de la entidad - link de quejas, sugerencias y reclamos (Ley 1474 de 2011 artículo 76)
- d) Análisis de las Encuestas de Satisfacción
- e) Mejoramiento Continuo del Proceso de Atención a la Ciudadanía
- f) Verificación del informe presentado por la Defensora a la Ciudadanía (Resolución Interna 0175 del 29 de abril de 2016).

## 4. RESULTADOS Y EVIDENCIAS RELACIONADAS

### 4.1. METODOLOGÍA

A continuación se resumen los principales aspectos de la metodología utilizada para la elaboración del presente informe, en el marco de la aplicación de las técnicas de auditoría integral:

- a) Verificación de información que se encuentra en el sistema de Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, correspondiente al periodo a evaluar.
- b) Verificación de la información que se encuentra en la herramienta de gestión documental ORFEO, correspondiente al periodo a evaluar.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: ESG-FO-02
	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>	Versión: 01
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 4 de 22

- c) Verificación de informes de Gestión de Peticiones Ciudadanas en el Distrito Capital, elaborados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que se encuentran publicados en la página Web Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- d) Verificación del informe de Defensora a la Ciudadanía correspondiente al II semestre de 2018.
- e) Solicitud de información a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

De esta forma, y teniendo como base los cinco (5) criterios de seguimiento, a continuación se presentan los análisis y conclusiones de cada aspecto evaluado por esta Oficina.

#### 4.2. ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

De conformidad con la información aportada por el Proceso de Atención a la Ciudadanía y teniendo en cuenta los datos consignados en Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2018, el comportamiento de las peticiones, quejas, sugerencia y reclamos que ingresaron a la SDMuJer fue el siguiente:

##### 4.2.1. PQRS registradas por el proceso "Atención a la ciudadanía" en sus informes mensuales y trimestrales

###### Peticiones recibidas durante el II semestre de 2018

Revisados los informes elaborados por el Proceso de Atención a la Ciudadanía correspondientes a los meses de julio a diciembre de la vigencia 2018, que se encuentran publicados en la página web de la Entidad, se pudo evidenciar que durante este interregno, ingresaron a la Entidad 709 peticiones, quejas, sugerencias o reclamos, así:

MES	Cantidad. PQRS	%
Julio	124	19,5%
Agosto	109	19,1%
Septiembre	129	18,9%
Octubre	100	20,9%
Noviembre	107	21,5%
Diciembre	140	20,9%

Elaborado por: Oficina de Control Interno  
Fuente: Informes estadísticos mensuales PQRS

###### Peticiones recibidas durante el II semestre de 2018, discriminadas por canal de atención

Según la información que se encuentra publicada en la página web oficial, la Secretaría Distrital de la Mujer dispone de los siguientes canales de atención para garantizar que la ciudadanía realice sus peticiones:

- Presencial : Avenida del Dorado # 69 76 Torre 1 Piso 9 Edificio Elemento
- Telefónico: 3169001
- Contáctenos : <http://www.bogota.gov.co/sdqs>
- Buzón de sugerencias: Avenida del Dorado # 69 76 Torre 1 Piso 9 Edificio Elemento y en las Casas de



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN

INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO

Código: ESG-FO-02

Versión: 01

Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018

Página 5 de 22

Igualdad de Oportunidad para las Mujeres

- Ventanilla Única de Correspondencia: Avenida del Dorado # 69 76 Torre 1 Piso 9 Edificio Elemento
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS : <http://www.bogota.gov.co/sdqs>
- Guía Ciudadana

En este sentido y con relación a las 709 PQRS que ingresaron el II semestre de 2018, en los informes mensuales que se encuentran en la página web de la entidad, se discriminan a continuación los canales de atención por los cuales ingresaron las peticiones:

CANAL DE ATENCIÓN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	% I SEM 2018
E-MAIL	39	25	32	33	22	45	↑ 21,9%
WEB	13	23	29	20	17	8	↔ 14,8%
BUZON	13	16	30	10	0	14	↔ 10,0%
TELEFONO	28	9	7	7	6	15	↔ 8,3%
PRESENCIAL	21	29	24	26	39	46	↑ 20,1%
ESCRITO	7	7	5	5	3	9	↓ 3,9%
REDES SOCIALES	3	0	2	0	0	3	↓ 0,7%

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Informes estadísticos mensuales PQRS

Como se puede observar, la mayor cantidad de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que ingresaron a la SDMujer durante el II semestre de 2018, lo hicieron a través del correo electrónico, seguido por el documento escrito radicado en la Entidad, siendo julio y diciembre los meses en los cuales se presentó la mayor cantidad de requerimientos.

#### Peticiones recibidas durante el II semestre de 2018, discriminadas por tipología

Del análisis de los informes de PQRS elaborados por el proceso de atención a la ciudadanía, la Oficina de Control Interno evidencia que las estadísticas de requerimientos presentan una variación significativa, en relación con el tipo de solicitud, esta graduación se puede observar en la siguiente tabla:

TIPO DE PETICION	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	% II SEM 2018
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS							
PARTICULAR	24	27	28	17	58	22	↔ 21,7%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	69	46	52	51	20	94	↑ 33,6%
SOLICITUD DE COPIA	8	2	4	8	4	1	↓ 3,7%
SUGERENCIA	1	3	21	3	11	0	↓ 5,5%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS							
GENERAL	1	8	4	4	2	2	↓ 2,7%
RECLAMO	7	6	8	6	8	11	↓ 4,9%
QUEJA	7	3	6	6	3	6	↓ 3,5%
FELICITACIÓN	4	7	3	4	1	1	↓ 2,7%
CONSULTA	3	6	2	1	0	2	↓ 1,7%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	1	1	0	0	1	↓ 0,0%

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Informes estadísticos mensuales PQRS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN

INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO

Código: ESG-FO-02

Versión: 01

Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018

Página 6 de 22

Peticiones recibidas durante el II semestre de 2018, discriminadas por Proceso

Los procesos de la Secretaría Distrital de la Mujer que recibieron mayor cantidad de peticiones, quejas, sugerencias y/o reclamos son :

- Subsecretaria de Gestión Corporativa con 297 solicitudes
- Dirección de Territorialización de Derechos con 166 solicitudes
- Subsecretaria de Eliminación de Violencias con 81 solicitudes

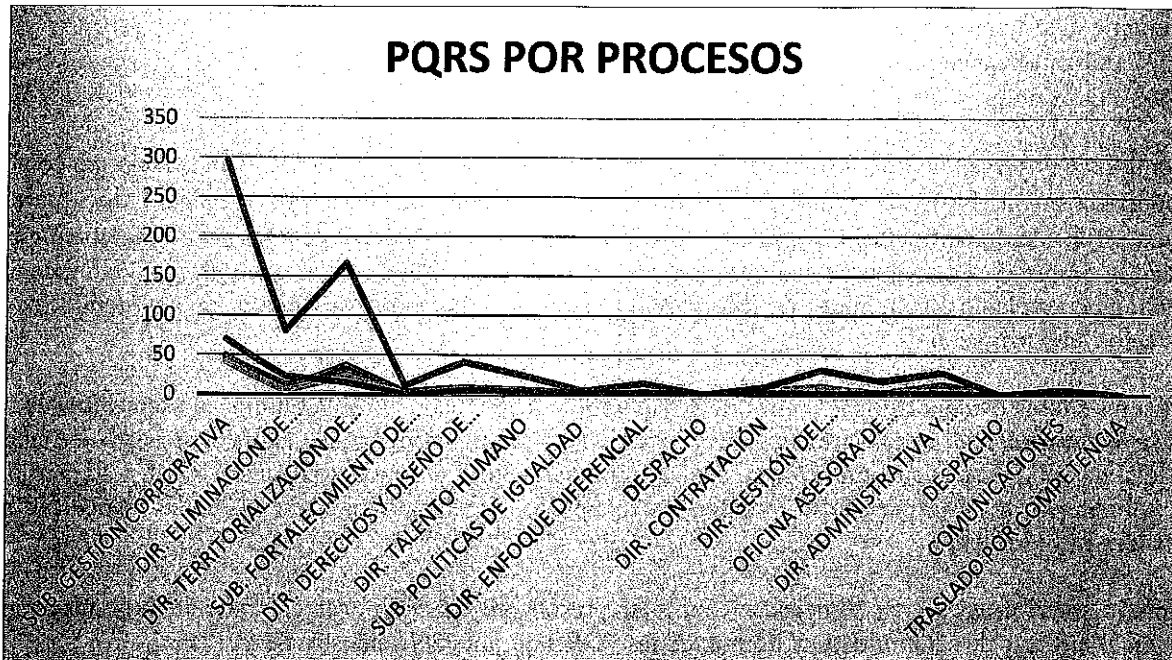
Los anteriores datos permiten concluir que el 66% de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, que ingresaron a la Entidad durante el II semestre de 2018, fueron asignados a estas áreas.

A continuación se detalla la totalidad de los requerimientos discriminados por el proceso que fue responsable de absolverlo:

PROCESO	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Sub. Gestión Corporativa	49	48	46	41	70	43
Dir. Eliminación de Violencias	8	13	7	5	23	25
Dir. Territorialización de Derechos	37	25	34	23	15	32
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	3	1	0	0	0	7
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	9	7	8	4	5	8
Dir. Talento Humano	6	0	5	5	5	3
Sub. Políticas de Igualdad	2	0	1	0	0	2
Dir. Enfoque Diferencial	2	2	2	1	3	4
Despacho	0	0	0	0	0	0
Dir. Contratación	1	1	0	5	2	0
Dir. Gestión del Conocimiento	3	4	9	10	1	4
Oficina Asesora de Planeación	2	2	2	2	2	7
Dir. Administrativa y Financiera	2	5	13	5	2	1
Despacho	0	0	0	0	0	0
Comunicaciones	0	1	1	0	1	3
Traslado por Competencia	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica	0	0	1	0	0	1

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Informes estadísticos mensuales PQRS



Elaborado por: Oficina de Control Interno  
Fuente: Informes estadísticos mensuales PQRS

#### Conclusiones frente a los informes mensuales elaborados por el proceso "Atención a la ciudadanía"


Respecto a los informes sobre el comportamiento de las PQRS, elaborados por el proceso de atención a la ciudadanía, se realizan las siguientes observaciones:

- El informe correspondiente al mes de noviembre de 2018, presenta una inconsistencia en cuanto a la cantidad de PQRS que ingresaron a la entidad durante ese mes, toda vez que el proceso establece en el cuadro denominado tipo de petición, la radicación de 107 PQRS, pero en el cuadro denominado canales de atención 87 peticiones.
- Adicionalmente la cantidad de PQRS que se totalizaron en los informes estadísticos mensuales, no es consistente cuando se discriminan por áreas responsables de tramitar las PQRS.

#### **4.2.2. PQRS registradas por el proceso "Atención a la ciudadanía" en Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**

La Oficina de Control Interno, revisó los datos arrojados por Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, evidenciando que durante el II semestre de 2018, ingresaron a la Entidad 992 PQRS, de las cuales 93 fueron trasladadas por no ser de competencia de la Entidad y 899 fueron absueltas; existiendo una diferencia de 283 PQRS frente a la información consignada en los reportes estadísticos mensuales elaborados por el proceso de atención a la ciudadanía.

R

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: ESG-FO-02
	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>	Versión: 01
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018
		Página 8 de 22

Adicionalmente el sistema arroja la siguiente información:

- 227 PQRS se encuentran vencidas en el sistema.
- 208 PQRS no presentan estado de finalización.

En este sentido se observa que la información reportada por el proceso de Atención a la Ciudadanía no coincide con la reportada en las bases de datos del sistema Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, situación que dificulta el control y el seguimiento que se pueda efectuar a las peticiones que ingresan a la Entidad, máxime si se tiene en cuenta que esta es la herramienta virtual oficial que permite a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción.

Esta situación se había evidenciado en el informe de seguimiento efectuado por esta Oficina al I semestre de 2018, en el cual se recomendó realizar una articulación coherente entre la información que genera el proceso de Atención a la Ciudadanía, y el que se encuentra reportado en la herramienta virtual Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, de tal forma que se garantice no solamente la calidad y oportunidad en las respuestas, sino la consistencia entre los datos.

No obstante lo anterior, las inconsistencias se continúan presentando, razón por la cual se reitera la observación efectuada en el informe de seguimiento al trámite de las PQRS durante el I semestre de 2018.

#### **4.2.3. Análisis en la oportunidad y el contenido de las respuestas**


##### Oportunidad en las Respuestas

La Oficina de Control Interno tomando como base la información reportada por la Entidad en el Sistema Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, y contrastándola con las bases de datos que elaboró el proceso de Atención a la Ciudadanía, realizó tres filtros de información sobre la totalidad de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que ingresaron durante el II semestre de 2018, verificando puntualmente las respuestas de 35 PQRS, respecto de las cuales se realizan las precisiones que se detallan en la tabla que se presenta a continuación.

Es de aclarar que el Sistema Bogotá te Escucha toma seis días hábiles en la semana, es decir, incluye los sábados como días hábiles, aspecto que se recomienda aclarar y formalizar para la Secretaría Distrital de la Mujer en el marco del proceso de "Atención a la ciudadanía", en especial si se tiene en cuenta que las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres tienen atención los días sábados.

*[Handwritten signature]*



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>		Código: ESG-FO-02
	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>		Versión: 01
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>		Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018
			Página 9 de 22

FECHA INGRESO	RAD SDQS	RAD INGRESO ORFEO	RAD SALIDA	FECHA VENGIM SDQS	FECHA SALIDA	DÍAS VENGIM	RESP. DE FONDO	AREA RESPONSABLE	TIPO	OBSERVACIONES OCI
12/07/2018	1728882018	2-2018-003744	1-2018-003438	30/07/2018	9/08/2018	8	SI	Dirección de Eliminación de Violencias	D.P. interés particular	La respuesta es extemporánea independientemente si para efectos del plazo, se tiene en cuenta o no, el sábado como día hábil
17/07/2018	1798842018	2-2018-003847	1-2018-003315	30/07/2018	31/07/2018	1	SI	Oficina Asesora de Planeación	Solicitud de información	Respuesta extemporánea tomando los sábados como días hábiles. Sin contar los sábados la fecha de vencimiento sería el 01/08/2018
17/07/2018	1799912018	2-2018-003853	1-2018-003317	30/07/2018	30/07/2018	0	SI	Dirección de Talento Humano	D.P. interés particular	No tiene observaciones
30/08/2018	2159802018	2-2018-004688	1-2018-003960	18/09/2018	12/09/2018	0	SI	Dirección de Eliminación de Violencias	D.P. interés particular	No tiene observaciones
6/09/2018	2213692018	2-2018-004808	1-2018-003916	25/09/2018	10/09/2018	0	SI	Subsecretaría de Gestión Corporativa	D.P. interés particular	No tiene observaciones
27/09/2018	2403672018	2-2018-005269	1-2018-004807	17/10/2018	19/10/2018	0	SI	Dirección de Enfoque Diferencial	D.P. interés general	No tiene observaciones
26/09/2018	2371332018	2-2018-005216	1-2018-004978	5/10/2018	29/10/2018	20	SI	Dirección de Territorialización	D.P. interés particular	La respuesta es extemporánea independientemente si para efectos del plazo, se tiene en cuenta o no, el sábado como día hábil

8



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

**SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER**  
**EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN**  
**INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO**

Código: ESG-FO-02

Versión: 01

Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018

Página 10 de 22

FECHA INGRESO	RAD SDQS	RAD INGRESO ORFEO	RAD SALIDA	FECHA VENCIM SDQS	FECHA SALIDA	DÍAS VENCIM	RESP DE FONDO	AREA RESPONSABLE	TIPO	OBSERVACIONES OCI
23/10/2018	2592062018	2-2018-005778	1-2018-005197	2/11/2018	9/11/2018	6	NO	Dirección de Territorialización	D.P. interés particular	La respuesta que se encuentra asociada en el ORFEO no pertenece al radicado de entrada sino que es repuesta de otra PQRS. No obstante, revisado la página web en el espacio de respuestas a solicitudes anónimas, se evidenció la respuesta con radicado 1-2018-05083 del 06 de noviembre de 2018, donde se indica al peticionario el acercamiento realizado con la afectada, y que se encuentra pendiente la atención desde la estrategia de las duplas psicosociales.
29/10/2018	2635632018	2-2018-005878	1-2018-005197	9/11/2018	9/11/2018	0	SI	Dirección de Territorialización	D.P. interés particular	No tiene observaciones
2/11/2018	2673842018	2-2018-005957	1-2018-005466	23/11/2018	21/11/2018	0	SI	Dirección de Eliminación de Violencias		No tiene observaciones
20/11/2018	2810702018	2-2018-006252	1-2018-005679	30/11/2018	5/12/2018	4	SI	Dirección de Eliminación de Violencias	D.P. interés particular	La respuesta es extemporánea independientemente si para efectos del plazo, se tiene en cuenta o no, el sábado como día hábil

A



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

**SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER**

**EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN**

**INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO**

Código: ESG-FO-02


Versión: 01

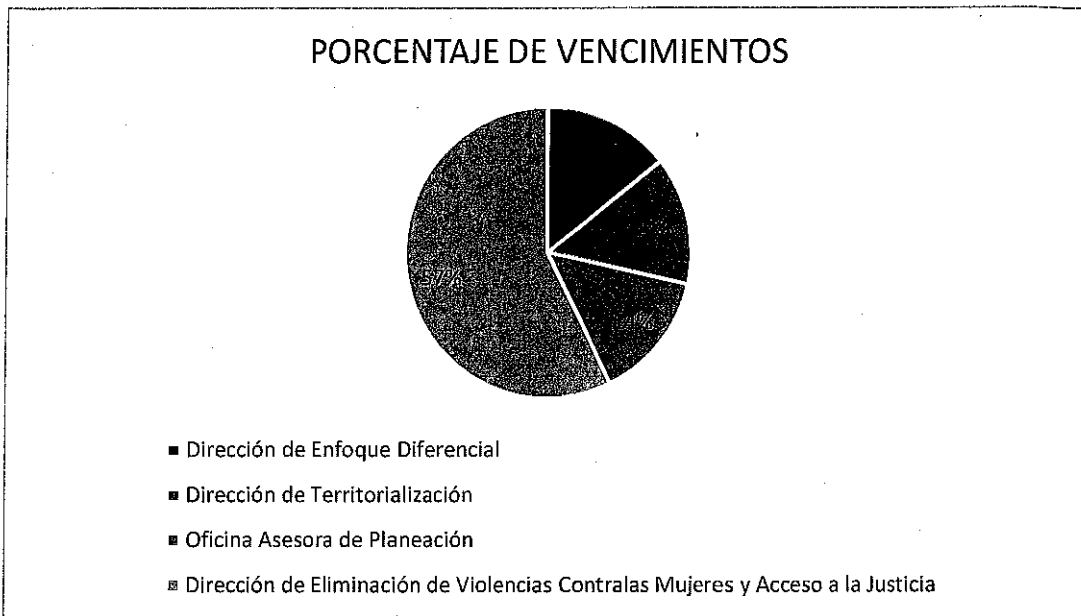
Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018

Página 11 de 22

FECHA INGRESO	RAD SDQS	RAD INGRESO ORFEO	RAD SALIDA	FECHA VENCIM SDQS	FECHA SALIDA	DÍAS VENCIM	RESP DE FONDO	AREA RESPONSABLE	TIPO	OBSERVACIONES OCI
13/11/2018	2741242018	2-2018-006111	1-2018-005574	23/11/2018	28/11/2018	4	NO	Dirección de Enfoque Diferencial	Solicitud de Documentos	El 28/11/2018 lo trasladaron por competencia a IDARTES. No obstante este traslado fue extemporáneo de conformidad con lo dispuesto por el art. 21 de la Ley 1755 de 2015 tenía 5 días siguientes a la recepción del documento para remitirlo
14/11/2018	2742922018	2-2018-006134	1-2018-005616	30/11/2018	30/11/2018	0	SI	Dirección de Enfoque Diferencial	D.P. interés particular	No tiene observaciones
20/11/2018	2810702018	2-2018-006252	1-2018-005679	30/11/2018	5/12/2018	3	SI	Dirección de Eliminación de Violencias	D.P. interés particular	La respuesta es extemporánea independientemente si para efectos del plazo, se tiene en cuenta o no, el sábado como día hábil
10/12/2018	2969212018	2-2018-006782	1-2019-000015	28/12/2018	2/01/2019	3	SI	Dirección de Eliminación de Violencias	D.P. interés particular	Respuesta extemporánea tomando los sábados como días hábiles. Sin contar los sábados la fecha de vencimiento sería el 02/01/2019
10/12/2018	2968862018	2-2018-006781	1-2018-006031	20/12/2018	19/12/2018	0	NO	Dirección de Territorialización	D.P. interés particular	No tiene observaciones
20/12/2018	3034522018	2-2018-006984	1-2019-000019	2/01/2019	2/01/2019	0	SI	Dirección de Territorialización	D.P. interés particular	No tiene observaciones
20/12/2018	3038292018	2-2018-006984	1-2019-000017	2/01/2019	2/01/2019	0	SI	Dirección de Territorialización	D.P. interés particular	No tiene observaciones

2

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: ESG-FO-02
	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>	Versión: 01
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 12 de 22



Elaborado por: Oficina de Control Interno


Fuente: Fuente: Informes estadísticos mensuales PQRS e información SDQS

Teniendo en cuenta que la extemporaneidad en la respuesta a las PQRS que ingresan a la Entidad, es una situación que ha sido evidenciada por esta Oficina en los informes efectuados durante las vigencias 2016, 2017 y 2018, y dado que con ocasión del informe correspondiente al I semestre de 2018, se levantó un hallazgo el cual fue objeto de plan de mejoramiento por parte de las áreas responsables, sin embargo se siguen presentado situaciones de extemporaneidad en las respuestas, se procede a remitir copia del presente acápite a la Subsecretaría de Gestión Corporativa como encargada del proceso “Control Interno Disciplinario”, para que desde su competencia se adelanten las acciones pertinentes.

### Contenido de las respuestas

En la muestra tomada, se evidenciaron las siguientes situaciones relacionadas con el contenido de las PQRS y las respuestas dadas por la Entidad:

- El radicado No. 1-2018-005197 del 09 de noviembre de 2011, fue asociado como respuesta del radicado No. 2-2018-005778, no obstante, la peticionaria y el contenido, no corresponden a este radicado sino al radicado No. 2-2018-005878 del 2 de noviembre de 2018; adicionalmente en el ORFEO no se observa soporte documental que indique la respuesta dada al radicado No. 2-2018-005778.
- Al radicado No. 2-2018-006111 del 13 de noviembre de 2018, se le dio respuesta mediante el radicado No. 1-2018-005574, en el cual se indica que se traslada por competencia la petición, no obstante, este traslado se realiza por fuera del plazo establecido para el efecto por el art. 21 de la Ley 1755 de 2015.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: ESG-FO-02
	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>	Versión: 01
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 13 de 22

#### **4.3. INTEGRACIÓN Y ARTICULACIÓN DE BOGOTÁ TE ESCUCHA - SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES CON LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTERNOS (ORFEO)**

Mediante correo electrónico del 29 de marzo de 2019, el proceso “Gestión administrativa” informó lo siguiente:

*“Cómo parte de la integración entre el Sistema de Gestión Documental Orfeo de la Secretaría de la Mujer y el sistema "Bogotá te escucha" también conocido como "SDQS" de la Secretaría General se han implementado las siguientes acciones:*

- *Adecuación en el Sistema de Gestión Documental Orfeo para la identificación de solicitudes relacionadas con SDQS y la asignación de fechas de vencimiento para su trámite.*
- *Generación de módulo de consulta del estado de las solicitudes SDQS en Orfeo, la funcionalidad permite identificar el estado de respuesta de las solicitudes relacionadas tanto para las funcionarias encargadas de Atención al Ciudadano como de cada una de las responsables de las áreas.*
- *Se asiste a capacitación en Servicio al ciudadano de la Secretaría General el día 9 de Noviembre de 2019, en la que se realiza la presentación, entrega de datos de usuario y contraseña para que den inicio a la implementación de web service. Se realizó un contexto de los servicios y operaciones expuestas y demostración de registro, consulta y cierre de una petición por servicios web.*
- *Se realizan pruebas de integración de las funcionalidades del Sistema de Gestión Documental Orfeo y los servicios web con los datos proporcionados por Secretaría general y se solicita reunión adicional para la implementación.”*

Lo anterior indica que, si bien aún no se presenta la articulación entre los aplicativos, sí se han adelantado las acciones tendientes esta articulación, incluyendo la coordinación con la Secretaría General como administradora del sistema Bogotá te Escucha.


#### **4.4. VERIFICACIÓN DE LA PÁGINA WEB PRINCIPAL DE LA ENTIDAD - LINK DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

En consonancia con lo dispuesto por el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno verificó la página web principal con el fin de determinar si el link de quejas, sugerencias y reclamos es de fácil acceso para que la ciudadanía realice sus comentarios.

En este sentido se observó que en el menú principal de la página web institucional, existe un banner denominado “Atención a la Ciudadanía” el cual contiene una lista desplegable, con los siguientes elementos: Carta del trato digno a la Ciudadanía, Defensora de la Ciudadanía, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Preguntas frecuentes, Tips, Manual de Atención a la Ciudadanía, Peticiones, quejas y Reclamos, Portafolio de Servicios, Informes de Atención a la Ciudadanía, Respuesta a Comunicaciones Anónimas, Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Notificaciones Judiciales.

Al respecto, el proceso de gestión tecnológica, adoptó la recomendación efectuada por la Oficina de Control Interno relacionada con actualizar el nombre del banner denominado Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, quedando designado Sistema Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

*[Handwritten signature]*

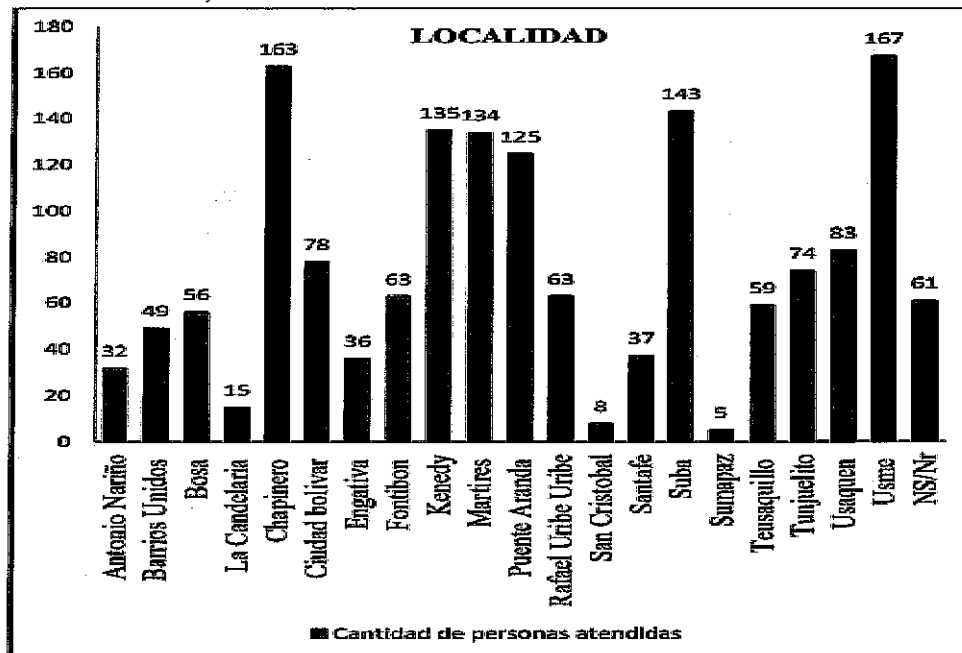
 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: ESG-FO-02
	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>	Versión: 01
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 14 de 22

#### 4.5. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

En atención a la información que se encuentra publicada en la página web de la Entidad a través del link <http://www.sdmujer.gov.co/images/pdf/planeacion/INFORME%20DE%20ENCUESTAS%20TERCER%20TRIMESTRE%202018.pdf>, se evidenció el seguimiento que la Oficina Asesora de Planeación realizó a las encuestas de satisfacción que se diligenciaron en la Secretaría durante el tercer trimestre de 2018. Es de aclarar que el informe correspondiente al IV trimestre de 2018, no se encuentra publicado.

A continuación se exponen los principales resultados del análisis efectuado:

- Cantidad de mujeres que diligenciaron la encuesta: 1586
- Discriminación de personas atendidas por Localidad III Trimestre 2018 (Tabla elaborada por la Oficina Asesora de Planeación)



Fuente: Informe de Medición de Satisfacción de usuarias y partes interesadas III Trimestre 2018.


- Calificación del servicio recibido:

CALIFICACIÓN	BUENO	REGULAR	MALO	NS/NR
Oportunidad	98%	2%	0%	0%
Facilidad	96%	1%	0%	3%
Claridad	97%	1%	0%	2%
Confiabilidad	97%	1%	0%	2%
Utilidad	96%	2%	0%	2%

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Informe de Medición de Satisfacción de usuarias y partes interesadas, III Trimestre 2018.

*[Handwritten signature]*

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: ESG-FO-02
	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>	Versión: 01
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 15 de 22

#### 4.6. INFORME DEFENSORA A LA CIUDADANÍA

Mediante memorando No. 3-2019-001175 del 03 de abril de 2019, la Defensora a la Ciudadanía, remitió al Despacho de la Secretaría, el informe sobre el trámite dado a las PQRS que ingresaron por medio del correo electrónico [defensoraciudadana@sdmujer.gov.co](mailto:defensoraciudadana@sdmujer.gov.co), durante el II semestre de 2018.

#### 4.7. MEJORAMIENTO CONTINUO DEL PROCESO “ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA”

La Oficina de Control Interno realizó este seguimiento con el propósito de determinar el avance y el mejoramiento continuo que ha tenido el proceso de Atención a la Ciudadanía de acuerdo con las recomendaciones efectuadas en el informe sobre la atención a PQRS del I semestre de 2018, para lo cual se tuvo en cuenta la información aportada por el Proceso mediante correo electrónico del 4 de abril de 2019. A continuación se exponen cada una de las recomendaciones efectuadas por esta Oficina, y los principales avances señalados por el proceso:

- **Realizar una articulación coherente respecto a la información que reporta la Secretaría Distrital de la Mujer en los informes estadísticos mensuales y la que se encuentra publicada en el sistema Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, de tal forma que se garantice no solamente la calidad y oportunidad en las respuestas, sino la consistencia entre los datos.**

Frente a este aspecto el proceso “Atención a la ciudadanía” informó lo siguiente:


*“De acuerdo a los reportes mensuales generados por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, los cuales envía la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá a inicio de cada mes, se consolidan los Informes Estadísticos Mensuales, asegurando que la misma información que se encuentra en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS sea la misma que se consolida y publica por medio de la página web de la Secretaría Distrital de la Mujer.”*

No obstante lo anterior, se advierte que la información reportada por el Proceso de Atención a la Ciudadanía en los informes estadísticos mensuales no coincide con los datos señalados en los Informes Gestión de Peticiones Ciudadanas en el Distrito Capital realizados por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

Al respecto se observó que el Sistema Distrital contiene los siguientes datos relacionados con las PQRS que ingresaron a la Secretaría durante el II semestre de la vigencia 2018:

MES	Cant. PQRS reportadas SDQS	Cant. PQRS reportadas SDMujer
Julio	62	124
Agosto	55	109
Septiembre	76	129
Octubre	57	100
Noviembre	61	107
Diciembre	96	149

Fuente: Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Elaborado por: Oficina de Control Interno

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: ESG-FO-02
	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>	Versión: 01
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 16 de 22

Como puede evidenciarse en la imagen antes presentada, existe una diferencia entre la información reportada por la Secretaría y la enunciada por la Alcaldía Mayor de 302 PQRS durante el segundo semestre de 2018.

Adicionalmente, el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, en el Informe de Gestión de Peticiones Ciudadanas en el Distrito Capital, correspondiente al mes de Diciembre de 2018. Manifiesta que la Secretaría Distrital de la Mujer presenta un cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Decreto 371 de 2010, relacionadas con la atención y trámite de PQRS del 57%, principalmente por la diferencia de información reportada por esta Entidad en sus informes mensuales y la que arroja el Sistema SDQS.

Por todo lo anterior se mantiene la observación en el sentido de realizar una articulación coherente respecto a la información que reporta la Secretaría Distrital de la Mujer en los informes estadísticos mensuales y la que se ingresa en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

- **Realizar la interoperabilidad entre el Sistema ORFEO y el Sistema Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, para evitar una duplicidad de labores por parte del proceso de Atención a la Ciudadanía, y mejorar los tiempos de respuesta de las peticiones, así como facilitar el seguimiento que se puede efectuar a las mismas.**

En el numeral 4.3. del presente informe, denominado “Integración y articulación de Bogotá te escucha - sistema distrital de quejas y soluciones con los sistemas de información internos (ORFEO)”, se explican las medidas adoptadas desde el proceso de gestión documental para realizar la articulación de los dos sistemas de radicación de PQRS que tiene la Secretaría.

Adicionalmente se pudo verificar que los radicados tomados como muestra para la realización del presente informe, que se encontraban en la base de datos del Sistema Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, fueron incluidos dentro de la herramienta de gestión documental ORFEO.

- **Actualizar el nombre del banner denominado Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, toda vez que en la vigencia 2017, la Alcaldía Mayor De Bogotá adelantó un concurso públicos para darle un nuevo nombre al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, quedando designado Sistema Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.**

Publicado en Internet: 12. Marzo 2019 09:04  
Visto: 176



violencias debe generar en la ciudadanía un repudio colectivo y su movilización para que este tipo de hechos no se repitan.

[Leer más...](#)


Condecoración Orden Civil al Mérito Ciudad de Bogotá: “Medalla Policarpa Salavarrieta”

Publicado el Lunes, 11 Marzo 2019 15:04  
Visto: 136



La Alcaldía de Bogotá modifica el Decreto Distrital 555 de 2016 y establece la creación de la Orden Civil al Mérito “Ciudad de Bogotá” con el grado “Medalla Policarpa Salavarrieta”, con la cual hace un reconocimiento especial este 11 de marzo al Comité Distrital de Mujeres Indígenas, por su rol en el proceso organizativo - político de los cabildos

**Administrativos**


**Transparencia y Acceso a Información**


**RENDICIÓN DE CUENTAS**

**Bogotá te escucha**  
Sistema de gestión documental

**Trámites Contractuales por Vía Administrativa**

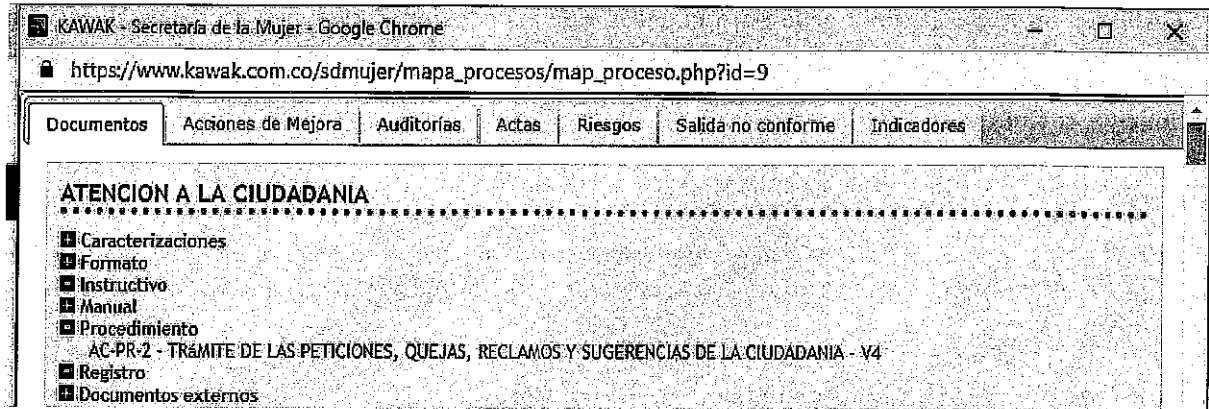
8



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: ESG-FO-02
	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>	Versión: 01
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 17 de 22

Como puede evidenciarse en la siguiente imagen, el proceso de Gestión Documental, cambió el nombre del banner que facilita el acceso al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, y lo actualizó de conformidad con las directrices impartidas por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

- **Actualizar el procedimiento AC-PR-2 - TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA - V4, y articular sus actividades con el procedimiento que se desarrolla para dar trámite a la gestión documental, a través del aplicativo ORFEO.**



Según verificación efectuada el 29 de marzo de 2019, y como se puede observar en la anterior imagen, el procedimiento para la atención de PQRS, no ha sido actualizado. Al respecto el proceso manifestó:

*“Posterior a la aprobación de la versión N° 4 del procedimiento AC-PR-2 - Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía, el cual fue registrado y socializado en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión de la SDMujer – Lucha, el 26 de diciembre de 2017, no se ha actualizado el mismo, toda vez que aún se encuentra en desarrollo la integración del Sistema de Gestión Documental Orfeo y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.*

*Es así como, de la mano con la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se ha trabajado de manera constante en la integración, para lo cual se han implementado las siguientes acciones:*


*a. Adecuación en el Sistema de Gestión Documental Orfeo para la identificación de solicitudes relacionadas con SDQS - Bogotá Te Escucha y la asignación de fechas de vencimiento para su trámite.*

*b. Generación de módulo de consulta del estado de las solicitudes SDQS – Bogotá Te Escucha en Orfeo: La funcionalidad permite identificar el estado de la respuesta a las solicitudes, tanto para las funcionarias encargadas de Atención a la Ciudadanía como de cada una de las responsables de las áreas de la Entidad.*

*c. Se asiste a capacitación en Servicio al Ciudadano de la Secretaria General el día 9 de noviembre de 2018, en la que se realizó la presentación, entrega de datos de usuario y contraseña, para que se dé inicio a la implementación de web service.*

*d. Se realizaron pruebas de integración de las funcionalidades del Sistema de Gestión Documental Orfeo y los servicios web con los datos proporcionados por Secretaria General y se solicitó reunión adicional para la implementación.*

*En cuanto a las acciones programadas en el plan de trabajo, para el proceso de consolidación de la implementación del Sistema de Gestión Documental Orfeo en la entidad y desarrollo de nuevas*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 18 de 22

*funcionalidades, se plantea que en el marco de la estrategia de "Orfeo hacia 2019" que busca desarrollar funcionalidades que permitan la integración de Orfeo con sistemas distritales, se trabaje en la integración con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha a través de interoperabilidad para creación de radicados en Orfeo directamente desde su llegada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha."*

No obstante, teniendo en cuenta que no se ha actualizado el proceso, se mantiene la recomendación.

- **Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, de conformidad con lo dispuesto por LA ESTRATEGIA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - VERSIÓN 2, del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.**

En relación con este aspecto, el proceso informó:

*"\*El 27 de diciembre de 2018 se emitió una comunicación interna mediante la cual se recordaron los lineamientos en cuanto a los términos para la atención oportuna de PQRS, de acuerdo con la normativa vigente"*

En este sentido se verificó el memorando No. 3-2018-002719 del 27 de diciembre de 2018, se observa que la Subsecretaría de Gestión Corporativa recordó los tiempos para responder las PQRS, así como el trámite de las mismas frente a la herramienta de gestión documental ORFEO.

Sin embargo, teniendo en cuenta que existe un módulo en el aplicativo del Sistema Gestión LUCHA, para publicar los documentos relacionados con el proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual es de fácil consulta, se insiste en la necesidad de adoptar un reglamento interno, que consagre los lineamientos para dar respuesta a las diferentes PQRS que ingresen a la Entidad, el cual debe ser oficializado y publicado en la intranet de la Entidad, a fin que quede como soporte de consulta para cualquier persona que quiera dar respuesta a una petición.


- **Efectuar periódicamente capacitaciones orientadas a cualificar el personal encargado de recibir las peticiones, en las diferentes temáticas de servicio al ciudadano, e incluirlas dentro del Plan Institucional de Capacitación – PIC.**

Una vez verificada la carpeta del informe final de los procesos de formación y capacitación del Contrato 411 de 2018 suscrito con Avance Organizacional Consultores, se evidenció que no se desarrolló un taller relacionado con el trámite de PQRS o servicio a la ciudadanía.

- **Incluir dentro del procedimiento TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA, una actividad que permita que las áreas controlen al interior de sus dependencias los tiempos de respuesta a las peticiones.**

Se reitera la observación, teniendo en cuenta que no actualizó el procedimiento AC-PR-2 - TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA - V4,

*AS*

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: ESG-FO-02
	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>	Versión: 01
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 19 de 22

- **Mediante el sistema de información documental ORFEO, generar alertas que permitan realizar este control, al momento de asignarse un radicado.**

Según información contenida en el memorando No. 3-2018-002719 del 27 de diciembre de 2018, las fechas de vencimiento de las PQRS, asignadas por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, son incluidas en el asunto del ORFEO al momento de asignar un radicado, para que de esta manera se puedan dar respuestas oportunas a las peticiones.

- **Establecer puntos de control al interior de las áreas para que cada una de las Directoras o Subsecretarías se asegure que las respuestas dadas a las PQRS que son de su resorte, cumplan con los requisitos de oportunidad y que su contenido siempre sea de fondo conforme lo dispone la Ley 1755 de 2015.**

El proceso no informa ningún avance al respecto, razón por la cual se mantiene esta recomendación.

- **Realizar capacitaciones que vinculen a la totalidad de servidoras y servidores públicos de la Entidad asociadas al trámite de PQRS y utilización del SDQS haciendo énfasis en el propósito de esta herramienta de gestión, las responsabilidades y las posibles consecuencias de dar respuestas inoportunas y/o no dar respuestas de fondo a las peticiones recibidas.**

Respecto a esta recomendación, el proceso informó:


*“La implementación de esta oportunidad de mejora no se realizó en el segundo semestre de la vigencia 2018 aunque la Subsecretaria de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía, en la vigencia 2019, ha desarrollado 12 sensibilizaciones sobre el derecho de petición, en las cuales se presentaron los siguientes temas: qué es 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. Las sensibilizaciones se llevaron a cabo entre el 11 y 20 de marzo de 2019, en la Sede Central de la Secretaria y se sensibilizaron a 60 funcionarias y funcionarios de las diferentes dependencias de la Secretaria Distrital de la Mujer. Además, se envió la presentación de la sensibilización a las y los participantes el viernes 29 de marzo por medio de correo electrónico.”*

## **5. CONCLUSIONES**

### **5.1. FORTALEZAS**

La Oficina de Control Interno destaca la colaboración del proceso en aportar la información, así como la disposición para atender las encuestas y todos los requerimientos efectuados, que sirvieron de insumo para la elaboración del presente informe.

Asimismo, se resalta el desarrollo de actividades de mejoramiento continuo del proceso, en acatamiento de algunas de las observaciones efectuadas en el informe de atención a PQRS correspondiente al I semestre del año 2018, como la actualización del nombre del banner de acceso al SDQS en la página web de la entidad, y la articulación de la información que se encuentra publicada en el sistema Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, y la herramienta de gestión documental ORFEO.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 20 de 22

## 5.2. DEBILIDADES

Las debilidades están compuestas por dos tipos, la oportunidad de mejora y el hallazgo, cuyas definiciones se detallan a continuación:

**Oportunidad de mejora:** Hace referencia a la identificación de temas problemáticos y mejoras potenciales sobre una situación específica identificada a lo largo del proceso auditor. Dicha situación puede llegar a ser reiterativa y podría llegar a tener efectos sobre el cumplimiento de los objetivos de los procesos institucionales, por lo que es necesario identificarlas y tomar medidas y/o decisiones sobre su tratamiento

**Nota 1:** Las oportunidades de mejora identificadas no requieren un plan de mejoramiento; sin embargo, deben ser atendidas en el marco de la gestión propia del área o proceso responsables, razón por la cual la Oficina de Control Interno revisará las medidas adoptadas para su mitigación en la próxima auditoría. En este sentido, para la formulación de acciones de mejoramiento, se deben tener en cuenta los lineamientos dados desde la Oficina Asesora de Planeación.

**Hallazgo de auditoría:** Es un hecho relevante que se constituye en un resultado determinante en la evaluación de un proceso o un asunto en particular, al realizar la comparación de *La Condición* (situación detectada o hechos identificados) con *El Criterio* que se refiere al deber ser (cumplimiento de normas, reglamentos, lineamientos o procedimientos); y además para mayor claridad se complementa estableciendo sus *Causas* (qué originó la diferencia encontrada) y *Efectos* (situaciones adversas que pueden ocasionar la diferencia encontrada).


**Nota 2:** Los hallazgos deben ser objeto de formulación de acciones de mejoramiento, tendientes a eliminar de fondo las causas que las originaron, las cuales deben ser formuladas dentro de los **15 días hábiles** siguientes a la presentación del Informe de Auditoría. Asimismo, la Oficina de Control Interno, realizará el seguimiento correspondiente sobre el avance de las acciones planteadas, además de efectuar el análisis y verificación de la efectividad alcanzada en este proceso.

### 5.2.1. Oportunidades de Mejora

De acuerdo con la tipología de debilidades a continuación se identifican las oportunidades de mejora evidenciadas en el seguimiento realizado a los controles del mapa de riesgos del proceso evaluado:

CUADRO DESCRIPTIVO OPORTUNIDADES DE MEJORA			
No.	DESCRIPCIÓN SITUACIÓN	Numeral del Informe	RESPONSA BLE
1.	Realizar una articulación coherente respecto a la información que reporta la Secretaría Distrital de la Mujer en los informes estadísticos mensuales y la que se encuentra publicada en el sistema Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, de tal forma que se garantice no solamente la calidad y oportunidad en las respuestas, sino la consistencia entre los datos.	4.7	Proceso Atención a la Ciudadanía
2.	Actualizar el procedimiento AC-PR-2 - TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA - V4, y articular sus actividades con el procedimiento que se desarrolla para dar trámite a la gestión documental, a través del aplicativo ORFEO.	4.7	Proceso de Atención a la Ciudadanía
3.	Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, de conformidad con lo dispuesto por LA ESTRATEGIA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - VERSIÓN 2, del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	4.7	Proceso de Atención a la Ciudadanía
4.	Incluir dentro del procedimiento TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA, una actividad que permita que las áreas controlen al interior de sus dependencias los tiempos de respuesta a las peticiones.	4.7	Proceso Atención a la Ciudadanía-

*[Handwritten mark]*

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: ESG-FO-02
	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN</b>	Versión: 01
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 21 de 22


<b>CUADRO DESCRIPTIVO OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>			
5.	Establecer puntos de control al interior de las áreas para que cada una de las Directoras o Subsecretarías se asegure que las respuestas dadas a las PQRS que son de su resorte, cumplan con los requisitos de oportunidad y que su contenido siempre sea de fondo conforme lo dispone la Ley 1755 de 2015.	4.7	Todos los Procesos
6.	Realizar capacitaciones que vinculen a la totalidad de servidoras y servidores públicos de la Entidad asociadas al trámite de PQRS y utilización del SDQS haciendo énfasis en el propósito de esta herramienta de gestión, las responsabilidades y las posibles consecuencias de dar respuestas inoportunas y/o no dar respuestas de fondo a las peticiones recibidas.	4.7	Proceso de Atención a la Ciudadanía

### 5.2.2. Hallazgos

De conformidad con el acervo documental y la información aportada por el proceso y de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, se realiza el siguiente hallazgo

Tema o Palabras Clave	Numeral del Informe	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	Área Responsable	ID LUCHA (reincidencia)
1. Oportunidad en la respuesta	4.2.3.	De la totalidad de la muestra revisada la Oficina de Control Interno evidenció que 5 peticiones fueron contestadas de manera extemporánea, de acuerdo con los lineamientos de las normas	1. Ley 1755 de 2015, Artículo 14 2. Ley 734 de 2002, Artículo 34, 3. Ley 1437 de 2011 CPACA, 4. Circular Interna No. 14 de 2016	Deficiente aplicación de los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía y las Políticas de Operación del Procedimiento AC-PR-2 - TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA - V4	Sanciones de orden disciplinario por incumplimiento de las normas y lineamientos establecidos.	1. Dirección de Eliminación de Violencias Contraloras Mujeres y Acceso a la Justicia 2. Dirección de Territorialización de Derechos y Participación 3. Dirección de Enfoque Diferencial	N/A

  
**Norha Carrasco Rincón**  
**JEFE DE CONTROL INTERNO**

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 22 de 22

## ANEXO I

### **Del Orden Nacional:**

- Constitución Política de 1991 de Colombia.
- Ley 489 de 1998, *“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”*.
- Ley 734 de 2002, *“Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”* Artículo 34, numeral 34.
- Decreto 2623 de 2009, *“Por el cual se creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”*
- 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.”*
- Ley 1437 de 2011, *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- Circular Externa 001 de 2011, del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno
- CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano
- 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”*.
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2

### **Del Orden Distrital:**

- 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”*
- Decreto Distrital 392 de 2015, *“Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”*.
- Acuerdo Distrital No. 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”*
- Circular 012 de 2015, de la Veeduría Distrital con asunto: *“Seguimiento sistema distrital de quejas y soluciones”*
- Circular Conjunta No. 006 de 2017, expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital con asunto: *“Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos”*

### **Del orden interno:**

- Circular No. 014 del 26 de octubre de 2016.
- Resolución 0175 del 29 de abril de 2016, *“Por medio de la cual se adopta y reglamenta la figura (del) Defensora (or) de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer y se derogan las Resoluciones Internas No. 0222 del 2 de agosto de 2013 y No. 0026 del 21 de enero de 2016”*.
- Portafolio de servicios página web de la Entidad *“www.sdmujer.gov.co”*.