

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA 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 1 de 4

INFORME DE SEGUIMIENTO

ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

I SEMESTRE DE 2020

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

I Semestre de 2020

FECHA DEL INFORME

31-08-2020

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA 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 2 de 4

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO.....	3
2. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	3
3. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO	3
4. RESULTADOS Y EVIDENCIAS RELACIONADAS	4
4.1. METODOLOGÍA	4
4.2. ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DECRETO NACIONAL 491 DE 2020.	5
4.3. ANALISIS DE LA INFORMACION REPORTADA EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS – BOGOTA TE ESCUCHA	9
4.4. INCONSISTENCIAS ENTRE LA INFORMACION REPORTADA EN LOS SEGUIMIENTOS MENSUALES A PQRS Y LA REGISTRADA EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS – BOGOTA TE ESCUCHA.....	10
4.5. VARIACION EN EL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS EN LA VIGENCIA 2020.....	17
4.6. SEGUIMIENTO A LA OPORTUNIDAD Y CONTENIDO DE LAS RESPUESTAS DADAS A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS:	18
4.7. MEDIDAS ADOPTADAS POR EL PROCESO DE ATENCION A LA CIUDADANIA EN EL MARCO DE LA DECLARATORIA DE ESTADO DE EMERGENCIA SOCIAL, ECONOMICO Y AMBIENTAL:	28
4.8 MEJORAMIENTO CONTINUO DEL PROCESO	28
5. CONCLUSIONES.....	31
5.1. FORTALEZAS	31
5.2. DEBILIDADES	31
5.5.1. Oportunidades de Mejora	32
5.5.2. Hallazgos	33

 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 3 de 4

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 se realiza al periodo comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de 2020, 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 en el presente informe:

Del Orden Nacional:

- Numeral 34 del Artículo 34 de la Ley 734 de 2002, *“Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”*.
- Ley 1437 de 2011, *“Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- Artículo 76 de la 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 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”*.
- CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano
- Decreto Nacional 2623 de 2009, *“Por el cual se creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”*
- Decreto Nacional 124 de 2016 *“Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al ‘Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano’”, que señala como metodología el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – V. 2”*

Del Orden Distrital:

- Artículo 3 del 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”*.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA 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 4 de 4

- 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*”
- Manual Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Versión 02, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

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*”.

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, aplicando las técnicas de auditoría integral:

- Verificación de información que se encuentra en el sistema de Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, correspondiente al periodo a evaluar.
- Verificación de la información que se encuentra en la herramienta de gestión documental ORFEO, correspondiente al periodo a evaluar.
- Verificación de informes mensuales de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones, realizados por el proceso de atención a la ciudadanía, correspondientes al I semestre de 2020, publicados en la página web de la entidad – link de atención a la ciudadanía.
- Verificación de la página web principal de la entidad - link transparencia y acceso a la información pública numeral 10.10
- Mejoramiento Continuo del Proceso de Atención a la Ciudadanía.
- Solicitud de información efectuada por esta Oficina a la Subsecretaría de Gestión Corporativa como responsable del proceso, y respuesta emitida por esa Dependencia bajo los números de radicado 3-2020-

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA 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 5 de 4

001575 del 21 de julio y 3-2020-00166 del 28 de julio de 2020, respectivamente. En dicha solicitud se hizo énfasis en las medidas adoptadas por el proceso en el marco de la emergencia sanitaria.

De esta forma, y tomando como base estos 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 DECRETO NACIONAL 491 DE 2020.

El análisis del comportamiento mensual de las PQRS que ingresaron a la Secretaría Distrital de la Mujer durante el I semestre de 2020, se realizará en el marco de las disposiciones adoptadas por el Gobierno Nacional y Distrital durante la emergencia económica, social y ecológica declarada por el Presidente de la República mediante Decreto 471 de 2020.

En este sentido, el Decreto Nacional 491 de 2020, *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.”* estableció en su articulado, disposiciones relativas a la atención de quejas, peticiones y reclamos, las cuales se enunciarán a continuación acompañadas del respectivo seguimiento en cuanto a su implementación.

4.2.1 Canales de atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica:

El Artículo 3. del Decreto Nacional 491 de 2020 dispuso:

*“Para evitar el contacto entre las personas, propiciar el distanciamiento social y hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, las autoridades a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto velarán por prestar los servicios a su cargo mediante la modalidad de trabajo en casa, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones. **Las autoridades darán a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones.**” (subrayado y negrilla fuera de texto)*

Al respecto, se revisó la página web de la entidad, y se pudo observar que la entidad adoptó las siguientes medidas frente a la recepción de peticiones ciudadanas, como se evidencia en los screenshot subsiguientes:

1. Se emite un anuncio mediante el cual se informa que se suspende la prestación del servicio presencial en todas las sedes de la Entidad.
2. Se habilita una ventanilla virtual de radicación de correspondencia.
3. Se establece un correo electrónico institucional y un correo electrónico para las notificaciones judiciales
4. Se habilitan líneas de teléfono móvil para la prestación del servicio en las CIOM y la Casa de Todas.

 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 6 de 4

• [Directorio y Puntos de Atención a la Ciudadanía](#)

Enviado por comunicaciones el Vie, 07/12/2019 - 3:09pm

En cumplimiento con las disposiciones impartidas por la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Presidencia de Colombia para prevenir la propagación del Covid-19, la Secretaría Distrital de la Mujer suspende de manera transitoria la atención al público en la modalidad presencial.

Sede Central

Teléfono: (+57) 314 3338496 / (+57) 305 8150348
 Horario de atención en el canal telefónico: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
 Correo electrónico institucional: servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co
 Correo electrónico notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@sdmujer.gov.co
 Dirección: Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76 Edificio Elemento, Torre 1, Piso 9 - Bogotá D.C. Colombia
 Código Postal: 111071
 Ventanilla de radicación de correspondencia: [Ventanilla Virtual de Radicación](#)
 Líneas gratuitas:

- o Línea Púrpura Distrital (+57) 018000112137 "Mujeres que escuchan mujeres" y WhatsApp: (+57) 3007551846
- o Línea 155 de orientación a mujeres víctimas de violencia
- o Línea 195 de información distrital

Menu Mecanismos de Contacto

1.1. Mecanismos de Atención a la ciudadanía
1.2 Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público
1.3 Correo electrónico para notificaciones judiciales
1.4 Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales



te escucha

[Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones](#)

Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres - CIOM

[Directorio de los puntos de atención de las CIOM](#)

Horario de atención en el canal telefónico: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 6:00 p.m.

Casa de Todas

Teléfono: (+57) 310 2548013 / (+57) 301 2036739 / (+57) 318 2262753 / (+57) 304 5225750 / (+57) 305 8159236
 Horario de atención en el canal telefónico: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 6:00 p.m.
 Correo electrónico: casadetodas@sdmujer.gov.co

Puntos de acceso a orientación y asesoría jurídica (Estrategia Justicia de Género)

[Directorio de los puntos de acceso a orientación y asesoría jurídica \(Estrategia Justicia de Género\)](#)

idadano/Atencion# de atención en el canal telefónico: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y

4.2.2 Notificación de actos administrativos en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica:

El artículo 4° del Decreto Nacional 491 de 2020 estableció: *“Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, **la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos.** Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.”* (subrayado y negrilla fuera de texto)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA 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 7 de 4

Como se señaló previamente, la Secretaría Distrital de la Mujer, en su página web institucional publicó el correo electrónico, a través del cual se surte el trámite de notificación de actos administrativos, notificacionesjudiciales@sdmujer.gov.co.

4.2.3 Términos para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica:

El artículo 5° del Decreto Nacional 491 de 2020 reza:

“Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo. En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.”

Al respecto, la Oficina de Control Interno mediante radicado No. 3-2020-001575, solicitó a la Subsecretaría de Gestión Corporativa como área encargada del proceso de atención a la ciudadanía que informara las medidas adoptadas para el ingreso y respuesta de PQRS en el marco del estado de emergencia, frente a lo cual esta dependencia informó:

“La Subsecretaría de Gestión corporativa – Atención a la Ciudadanía con la colaboración de la Dirección de Gestión Administrativa y Financiera – Gestión Documental, actualizó los términos de ley en el aplicativo ORFEO ... Al mismo tiempo la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por medio de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, actualizó los términos de ley en el sistema Bogotá Te Escucha... Adicional a lo anterior, la Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través del proceso de atención a la ciudadanía, de acuerdo con el seguimiento semanal a la gestión de las peticiones ciudadanas, tendientes a que las mismas sean emitidas dentro de los términos de ley y de acuerdo con el procedimiento establecido, le recuerda a todas las dependencias de la Secretaría Distrital de la Mujer los términos señalados por la ley durante la vigencia de la emergencia sanitaria”

De esta manera, se tomó una muestra de 32 PQRS del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, el cual es el aplicativo oficial para la atención de correspondencia, las cuales ingresaron durante los meses de abril, mayo y junio (con posterioridad a la expedición del Decreto), con el fin de determinar si se ampliaron los plazos para emitir la respuesta por las áreas competentes, esta muestra no fue tomada del sistema de información ORFEO, por cuanto los plazos son determinados directamente por la Alcaldía Mayor a través del SDQS, y la herramienta ORFEO únicamente permite llevar el control interno de la gestión documental de la Entidad. De la anterior información se obtuvieron los siguientes resultados:

 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 8 de 4

Número petición	Tipo petición	Términos Dec 491 de 2020	Terminos previos al Dec 491 de 2020	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Días calendario	Días hábiles	Cumplimiento plazo Dec 491 de 2020
659502020	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	20	10	1/04/2020	4/05/2020	33	20	Si
681552020	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	20	10	3/04/2020	6/05/2020	33	20	Si
681652020	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	15	3/04/2020	20/05/2020	47	30	Si
682312020	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	15	3/04/2020	20/05/2020	47	30	Si
745062020	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	20	10	13/04/2020	12/05/2020	29	20	Si
747232020	FELICITACION	N/A	N/A	13/04/2020	27/05/2020	44	30	Si
831722020	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	15	21/04/2020	8/06/2020	48	32	No
905692020	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	15	28/04/2020	11/06/2020	44	30	Si
912412020	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	15	29/04/2020	12/06/2020	44	30	Si
916682020	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	15	29/04/2020	12/06/2020	44	30	Si
917392020	RECLAMO	30	15	29/04/2020	30/06/2020	62	40	No
932272020	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	30	15	1/05/2020	16/06/2020	46	30	Si
957102020	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	15	4/05/2020	17/06/2020	44	30	Si
957682020	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	15	4/05/2020	17/06/2020	44	30	Si
971282020	SOLICITUD DE COPIA	20	10	5/05/2020	3/06/2020	29	20	Si
984172020	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	30	15	6/05/2020	26/06/2020	51	35	No
1067182020	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	20	10	14/05/2020	12/06/2020	29	20	Si
1067782020	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	20	10	14/05/2020	12/06/2020	29	20	Si
1101892020	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	30	15	18/05/2020	3/07/2020	46	30	Si
1135252020	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	15	21/05/2020	8/07/2020	48	30	Si
1186102020	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	15	26/05/2020	10/07/2020	45	30	Si
1264982020	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	15	2/06/2020	17/07/2020	45	30	Si
1270162020	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	15	2/06/2020	17/07/2020	45	30	Si
1325372020	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	20	10	5/06/2020	8/07/2020	33	20	Si
1395662020	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	20	10	11/06/2020	14/07/2020	33	20	Si
1441012020	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	15	17/06/2020	12/08/2020	56	35	No
1471172020	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	15	18/06/2020	12/08/2020	55	34	No
1484282020	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	20	10	19/06/2020	22/07/2020	33	20	Si
1489412020	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	20	10	21/06/2020	22/07/2020	31	20	Si
1507762020	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	20	10	24/06/2020	24/07/2020	30	20	Si
1533622020	QUEJA	30	15	25/06/2020	11/08/2020	47	30	Si

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Base de Datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas I semestre de 2020

 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 9 de 4

Al respecto, se recuerdan algunas disposiciones relativas al cómputo de términos:

1. Artículo 62 de la Ley 4ª de 1913: *“En los plazos de días que se señalen en las leyes y actos oficiales, se entienden suprimidos los feriados y de vacantes, a menos de expresarse lo contrario. Los de meses y años se computan según el calendario; pero si el último día fuere feriado o de vacante, se extenderá el plazo hasta el primer día hábil.”*

De igual forma, sobre días hábiles e inhábiles, el Consejo de Estado en sentencia de abril 29 de 1983, expuso: *“La Sala considera ésta una buena oportunidad para precisar el alcance de las disposiciones sobre los días hábiles e inhábiles. Por regla general los sábados son días hábiles, pero si la administración ha dictado alguna norma general que considera inhábiles los sábados éstos no pueden contarse en los términos de la ejecutoria. Es pues regla de excepción que se aplica en caso de autos”.*

De acuerdo con lo anterior, de manera general el cómputo de plazos no incluirá los feriados; para efectos de la Secretaría Distrital de la Mujer, se debe tener en cuenta que el sábado es un día hábil, por cuanto se presta servicio en las diferentes sedes de la Entidad, razón por la cual se entenderá como días feriados únicamente domingos y festivos, incluyendo el sábado al momento de contabilizar los plazos.

2. Parágrafo 1º del artículo 829 del Código de Comercio: *“Los plazos de días señalados en la ley se entenderán hábiles”*

De lo anterior se colige, que cuando el plazo se haya fijado en días sin hacer ninguna mención a su categoría, estos se entienden hábiles.

Ahora bien, esta Oficina realizó el cómputo de los plazos de respuesta, de conformidad con las fechas de inicio y vencimiento consignados por en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, evidenciando que los términos para emitir respuesta fueron ampliados, de conformidad con lo reglamentado para el efecto por el Decreto Nacional 491 de 2020, a excepción de cinco casos, en los que se superó el término de 30 días establecido para ese tipo de peticiones, en 2, 4, 5 y hasta 10 días. Si bien este ajuste se debe realizar desde la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, como líder del aplicativo “Bogotá te Escucha”, es importante el segundo filtro realizado desde el proceso “Atención a la ciudadanía”, para prevenir el incumplimiento de los términos normativos.

4.3. ANALISIS DE LA INFORMACION REPORTADA EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS – BOGOTA TE ESCUCHA

En primer lugar, se realizó un análisis de la información reportada por el proceso de atención a la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, y se comparó con la información que reposa en los informes de seguimiento de PQRS, que se encuentran publicados en la página web de la entidad, los cuales igualmente son realizados por el proceso de atención a la ciudadanía.

Al respecto, se evidenciaron algunas diferencias en los reportes mencionados, específicamente en lo que atañe a las cantidades totales de PQRS reportadas durante el I semestre de 2020, así como el tipo de petición y los canales de atención por los cuales ingresaron. A continuación, se presenta el detalle de esta situación:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA 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 10 de 4

MES	CANT DE PQRS / INFORMES DE SEGUIMIENTO	CANT DE PQRS / SISTEMA DISTRITAL
Enero	61	94
Febrero	177	204
Marzo	735	787
Abril	250	299
Mayo	166	260
Junio	140	177
TOTAL	1529	1821

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Base de Datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas I semestre de 2020

Como se puede observar en la anterior tabla, se presenta una diferencia entre la información reportada por el proceso en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha y la que reposa en los informes de seguimiento, de 292 PQRS.

4.4. INCONSISTENCIAS ENTRE LA INFORMACION REPORTADA EN LOS SEGUIMIENTOS MENSUALES A PQRS Y LA REGISTRADA EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS – BOGOTA TE ESCUCHA

4.4.1 Peticiones verbales:

En los informes de seguimiento mensual a las PQRS, se reporta el total de las peticiones verbales atendidas de manera presencial o por teléfono, no obstante, estos datos no coinciden con la información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha. El detalle de esta observación es el siguiente:

- a. Pantallazo de las peticiones verbales reportadas en los Informes mensuales de Seguimiento a PQRS:

A continuación, se relacionan las peticiones verbales que recibió la Entidad durante el mes de enero de 2020:

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	29	2	31	• Solicitud de información sobre orientación socio-jurídica y psicosocial.
Total	29	2	31	



A continuación, se relacionan las peticiones verbales que recibió la Entidad durante el mes de febrero de 2020:

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	39	10	49	• Solicitud de información sobre orientación socio-jurídica y psicosocial.
Total	39	10	49	

A continuación, se relacionan las peticiones verbales que recibió la Entidad durante el mes de marzo de 2020:

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	25	15	40	• Solicitud de orientación legal por violencia sexual. • Solicitud de información sobre ayudas económicas que ofrece el gobierno.
Total	25	15	40	

A continuación, se relacionan las peticiones verbales que recibió la Entidad durante el mes de abril de 2020:

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	0	140	140	• Solicitud de información sobre ayudas económicas que ofrece el gobierno. • Solicitud de información sobre los servicios que ofrece la Secretaría.
Total	0	140	140	

A continuación, se relacionan las peticiones verbales que recibió la Entidad durante el mes de mayo de 2020:

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	0	140	140	• Solicitud de información sobre ayudas económicas que ofrece el gobierno. • Solicitud de información sobre los servicios que ofrece la Secretaría. • Solicitud de información sobre los números telefónicos de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres - CIOM.
Total	0	140	140	

 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 12 de 4

A continuación, se relacionan las peticiones verbales que recibió la Entidad durante el mes de junio de 2020:

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	0	60	60	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información sobre los números telefónicos de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres - CIOM. • Solicitud de información sobre los servicios que ofrece la Secretaría. • Solicitud de información de contacto de la Secretaría Distrital de Integración Social.
Total	0	60	60	

- b. Información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha:

Tal como se había mencionado en el informe precedente, las peticiones de tipo verbal no son reportadas en el Sistema Distrital ya que no cuentan con una categoría en la que se puedan incluir, no obstante, teniendo en cuenta que el proceso a partir de la declaratoria de Estado de Emergencia, tipificó las peticiones verbales como aquellas recibidas vía telefónica, se presenta una tabla con la cantidad de peticiones clasificadas de esta manera en el Sistema durante los meses de abril, mayo y junio, a fin de que se pueda observar con claridad la diferencia existente entre los datos reportados.

CANALES DE ATENCION	CANT REPORTADA EN EL SISTEMA / ABRIL	CANT REPORTADA EN EL SISTEMA / MAYO	CANT REPORTADA EN EL SISTEMA / JUNIO
Teléfono	2	no registra	no registra

Elaborado por: Oficina de Control Interno
Fuente: Base de Datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas I semestre de 2020

4.4.2 Canales de Atención

En el mismo sentido de la observación anterior, se presenta una inconsistencia entre la cantidad de Peticiones ingresadas por los diferentes canales de atención, reportadas por el proceso en los informes de seguimiento mensual a las PQRS, y las registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha. El detalle de esta observación es el siguiente:

- a. Pantallazo de la cantidad de peticiones ingresadas por los diferentes canales de atención reportadas en los Informes mensuales de Seguimiento a PQRS vs información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha:

 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 13 de 4

ENERO

Canal	Peticiones	Porcentaje
→ E-mail	45	74%
→ Buzón	9	15%
→ Web	5	8%
→ Presencial	2	3%
Total	61	100%

Del total de 61 peticiones recibidas en el mes de **enero** de 2020, 45 ingresaron por el correo electrónico siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 74% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, seguido por el buzón y el canal web, con una participación representada en el 15% y 8% respectivamente.

SISTEMA DISTRITAL DE GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS	
CANALES DE ATENCION	CANT REPORTADA EN EL SISTEMA / ENERO
→ E- Mail	48
→ Web	21
→ Buzón	9
→ Presencial	2
→ Teléfono	1
APP - Aplicación móvil	no estaba habilitada
→ Escrito	13
TOTAL	94

Elaborado por: Oficina de Control Interno
Fuente: Base de Datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas I semestre de 2020

FEBRERO

Canal	Peticiones	Porcentaje
→ E-mail	131	74%
→ Buzón	22	12%
→ Web	22	12%
→ Presencial	2	1%
Total	177	100%

Del total de 177 peticiones recibidas en el mes de **febrero** de 2020, 131 ingresaron por el correo electrónico siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 74% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, seguido por el buzón y el canal web, con una participación representada en el 12% cada uno.



SISTEMA DISTRITAL DE GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS	
CANALES DE ATENCION	CANT REPORTADA EN EL SISTEMA / FEBRERO
E- Mail	132
Web	35
Buzón	23
Presencial	3
Teléfono	1
APP - Aplicación móvil	no estaba habilitada
Escrito	10
TOTAL	204

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Base de Datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas I semestre de 2020

MARZO

Canal	Peticiones	Porcentaje
E-mail	696	94,7%
Web	28	3,8%
Buzón	10	1,4%
App-aplicación móvil	1	0,1%
Total	735	100%

Del total de 735 peticiones recibidas en el mes de **marzo** de 2020, 696 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 94,7% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal web y buzón, con una participación representada en el 3,8% y 1,4% cada uno, y 1 por la app-aplicación móvil, equivalente al 0.1%.

SISTEMA DISTRITAL DE GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS	
CANALES DE ATENCION	CANT REPORTADA EN EL SISTEMA / MARZO
E- Mail	708
Web	59
Buzón	11
Presencial	no registra
Teléfono	no registra
APP - Aplicación móvil	1
Escrito	8
TOTAL	787

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Base de Datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas I semestre de 2020

 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 15 de 4

ABRIL

Canal	Peticiones	Porcentaje
→ E-mail	201	80,4%
→ Web	47	18,8%
→ Buzón	1	0,4%
→ Teléfono	1	0,4%
Total	250	100%

Del total de 250 peticiones recibidas en el mes de **abril** de 2020, 201 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 80,4% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal web y buzón, con una participación representada en el 18,8% y 0,4% cada uno, y 1 por teléfono, equivalente al 0,4%.

SISTEMA DISTRITAL DE GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	
CANALES DE ATENCIÓN	CANT REPORTADA EN EL SISTEMA / ABRIL
→ E- Mail	206
→ Web	90
→ Buzón	no registra
Presencial	no registra
→ Teléfono	2
APP - Aplicación móvil	no registra
→ Escrito	1
TOTAL	299

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Base de Datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas I semestre de 2020

MAYO

Canal	Peticiones	Porcentaje
→ E-mail	132	79,5%
→ Web	32	19,3%
→ APP-Aplicación Móvil	1	0,6%
→ Buzón	1	0,6%
Total	166	100%

Del total de 166 peticiones recibidas en el mes de **mayo** de 2020, 132 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 79,5% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal web y la aplicación móvil, con una participación representada en el 19,3% y 0,6% cada uno, y 1 por medio del buzón, equivalente al 0,6%.



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 16 de 4

SISTEMA DISTRITAL DE GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS	
CANALES DE ATENCION	CANT REPORTADA EN EL SISTEMA / MAYO
→ E- Mail	143
→ Web	109
→ Buzón	1
Presencial	no registra
Teléfono	no registra
→ APP - Aplicación móvil	1
→ Escrito	6
TOTAL	260

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Base de Datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas I semestre de 2020

JUNIO

Canal	Peticiones	Porcentaje
→ E-mail	109	77,9%
→ Web	31	22,1%
Total	140	100%

Del total de 140 peticiones recibidas en el mes de **junio** de 2020, 109 ingresaron por el correo electrónico, siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 77,9% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal web, el cual representa el 22,1%.

SISTEMA DISTRITAL DE GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS	
CANALES DE ATENCION	CANT REPORTADA EN EL SISTEMA / JUNIO
→ E- Mail	115
→ Web	59
Buzón	no registra
Presencial	no registra
Teléfono	no registra
APP - Aplicación móvil	no registra
Escrito	3
TOTAL	177

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Base de Datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas I semestre de 2020

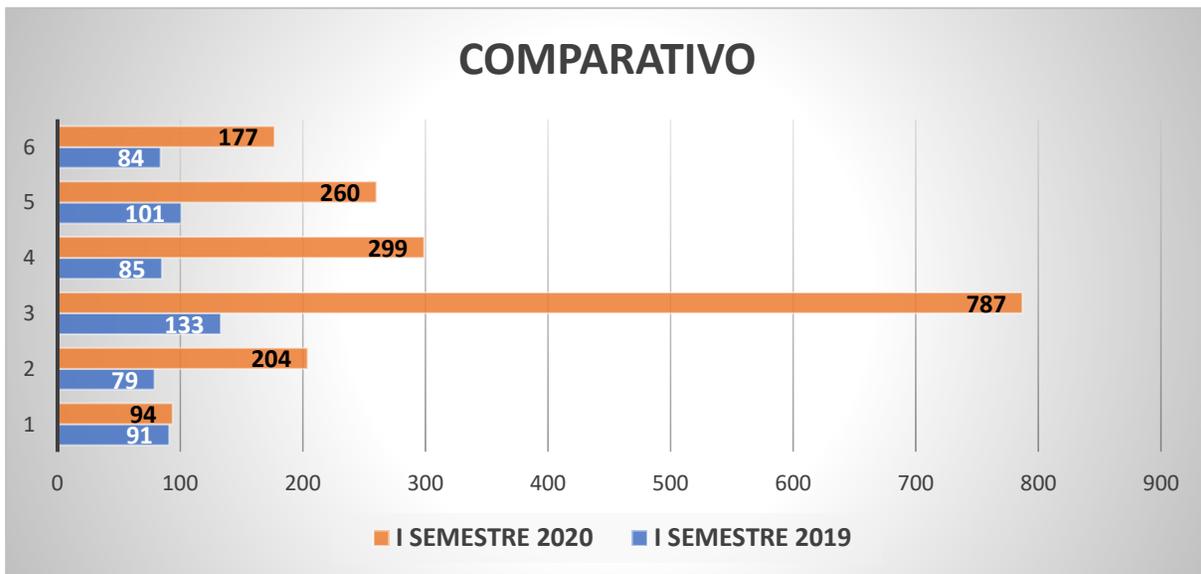
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 17 de 4

La anterior información permite concluir que no existe congruencia entre los datos que se están reportando en los informes mensuales de seguimiento y los que se registran en el sistema, situación que revierte de gran importancia, en la medida en que ha sido una observación reiterada en todos los informes de seguimiento efectuados, y adicionalmente porque no se observa seguridad frente a la veracidad de la información, la cual es referente de consulta no solo de órganos de control y de la Alcaldía Mayor, sino que es fuente de información para la ciudadanía, por lo cual se podría estar vulnerando el principio de transparencia y acceso a la información pública.

4.5. VARIACION EN EL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS EN LA VIGENCIA 2020

Es importante analizar las variaciones que se presentaron en la cantidad de peticiones efectuadas por la ciudadanía durante el I semestre de 2020, respecto a la cantidad de peticiones que ingresaron en el mismo periodo de la vigencia 2019. Lo anterior, teniendo en cuenta la singularidad que reviste este informe, pues como se aclaró previamente, el país atraviesa por una declaratoria de estado de emergencia, y es precisamente en el marco de esta situación, que se busca comprender cómo esta emergencia, pudo incidir en el comportamiento de la ciudadanía respecto a la solicitud de información a las Entidades Públicas, o para el caso que nos compete, a la Secretaría Distrital de la Mujer.

En la siguiente gráfica se puede observar la variación porcentual que se presentó respecto al ingreso de peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, durante el I semestre de 2020, en comparación con el I semestre de la vigencia 2019:



Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Informes de seguimiento semestral a la atención de PQRS, publicados en la página web.

Como se observa, durante el I semestre de la vigencia 2019, la ciudadanía presentó 573 peticiones, quejas sugerencias y/o reclamos y durante el I semestre de la vigencia 2020 se presentaron 1.821 PQRS, evidenciándose un aumento del 150%. No obstante lo anterior, revisada la base de datos que arroja el Sistema Distrital se observó

 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 4

que durante los meses de marzo y abril se presentó 605 veces el mismo derecho de petición así: en marzo lo presentaron 599 veces y en abril 6 veces. Este derecho de petición tiene el mismo asunto relacionado con el aborto y las declaraciones que hizo la Alcaldesa al respecto, y fue incoado por diferentes peticionarios.

Ahora bien, respecto a la tipología se observa que durante el I semestre de 2020, la mayor cantidad de solicitudes continúan siendo las de interés particular seguidas por acceso a la información; no obstante, se evidencia una disminución en la cantidad de sugerencias efectuadas, y felicitaciones, por lo cual se puede concluir que el comportamiento frente a este criterio se mantiene estable.

TIPOLOGIA	Cant. I semestre 2020	Cant. I semestre 2019
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1187	211
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	326	150
SOLICITUD DE COPIA	136	18
QUEJA	39	36
CONSULTA	35	6
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	54	38
RECLAMO	15	18
SUGERENCIA	16	18
FELICITACION	8	42
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	5	3
Total general	1821	540

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Informes de seguimiento semestral a la atención de PQRS, publicados en la página web.

Como se mencionó en el acápite anterior, se presentaron 605 derechos petición relacionados con el mismo asunto que fueron registrados como peticiones de interés particular, lo que alteraría las cifras referentes a esta tipología; sin embargo, al haber sido presentadas por diferentes ciudadanos, se tienen que registrar como peticiones independientes.

4.6. SEGUIMIENTO A LA OPORTUNIDAD Y CONTENIDO DE LAS RESPUESTAS DADAS A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS:

Para efectuar esta revisión conforme lo establece la Ley 1474 de 2011, esta Oficina, procedió a tomar una muestra de 40 PQRS presentadas ante la entidad durante los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2020.

Los criterios utilizados para determinar del universo, la muestra analizada, obedecen fundamentalmente al seguimiento de las peticiones que se incoaron con posterioridad a la declaratoria de estado de emergencia, y cuyo contenido estuviera relacionado con la emergencia sanitaria; no obstante, teniendo en cuenta que la mayoría de las PQRS no presentaban radicado de ORFEO de entrada ni de salida, (lo cual impide realizar el seguimiento por parte de esta Oficina, pues es precisamente a través de aquel sistema de información que se puede tener acceso al documento de respuesta), se incluyó dentro de la muestra algunas peticiones adicionales, cuya temática no estaba relacionada con el COVID -19. A continuación, se presenta una tabla con el análisis efectuado:



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 19 de 4

MES	ENTRADA						SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha fin actividad	Si	No	Si	
MARZO	411992020	no registra	3/3/2020	4/3/2020	09/03/2020	17/03/2020	16/03/2020	1-2020-001550	16/3/2020	16/3/2020		X	X	Se informa en el oficio de respuesta que se envió copia de la misma a las autoridades competentes por tratarse de un presunto abuso policial, no obstante, no se encuentran enlazados estos documentos a la respuesta original
	437502020	no registra	5/3/2020	6/3/2020	09/03/2020	27/03/2020	24/03/2020	1-2020-001652	24/3/2020	26/3/2020		X	X	La fecha de vencimiento y de finalización no coincide con la que está registrada en la petición del SDQS
	466372020	no registra	10/3/2020	11/3/2020	10/03/2020	01/04/2020	31/03/2020	1847	27/3/2020	31/3/2020				Se presenta un error en los datos diligenciados en el SDQS, que no permite identificar el radicado, y por ende no se puede determinar si la respuesta cumple con las condiciones de oportunidad y contenido requeridas por Ley
	466422020	no registra	10/3/2020	11/3/2020	10/03/2020	01/04/2020	27/03/2020	1-2020-001788	26/3/2020	31/3/2020		X	X	No se dio respuesta de fondo a la petición y se trata de una queja contra las Directivas de la Entidad. En el escrito se menciona un auto de apertura de investigación disciplinaria; no obstante, no se menciona nada al respecto en el contenido del escrito.



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 20 de 4

MES	ENTRADA						SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha fin actividad	Si	No	Si	
	485322020	no registra	11/3/2020	12/3/2020	11/03/2020	02/04/2020	17/03/2020	17/3/2020	1/4/2020		X	X		
	574522020	no registra	24/3/2020	25/3/2020	27/03/2020	13/04/2020	01/04/2020	1-2020-002468	1/4/2020	8/4/2020		X	X	Ningún de las fechas de finalización y terminación coinciden con las que se encuentran registradas en el documento de ingreso de la petición. Se menciona un traslado por competencia de la petición sin embargo no se observa el radicado de traslado ni copia del correo mediante el cual le notificaron al peticionario del traslado por competencia
	581352020	no registra	24/3/2020	25/3/2020	24/03/2020	16/04/2020	27/03/2020	1-2020-001737	25/3/2020	15/4/2020		X	X	Se menciona un traslado por competencia de la petición sin embargo no se observa copia del correo mediante el cual le notificaron al peticionario del traslado por competencia
	590452020	no registra	25/3/2020	26/3/2020	26/03/2020	17/04/2020	15/04/2020	1-2020-002576	15/4/2020	16/4/2020		X	X	
	590472020	no registra	25/3/2020	26/3/2020	13/04/2020	26/05/2020	13/05/2020	1-2020-002938	11/5/2020	22/5/2020		X	X	Ningún de las fechas de finalización y terminación coinciden con las que se encuentran registradas en el documento de ingreso de la petición.

 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 21 de 4

MES	ENTRADA							SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha fin actividad	Si	No	Si	No	
ABRIL	607572020	no registra	27/3/2020	30/3/2020	27/03/2020	21/04/2020	18/04/2020	1-2020-002632	17/4/2020	20/4/2020		X	X		Ninguna de las fechas de finalización y terminación coinciden con las que se encuentran registradas en el documento de ingreso de la petición.
	672202020	no registra	2/4/2020	3/4/2020	02/04/2020	05/05/2020	20/04/2020	1-2020-002592	16/4/2020	4/5/2020		X	X		
	717042020	no registra	8/4/2020	13/4/2020	08/04/2020	26/05/2020	07/05/2020	1-2020-002707	23/4/2020	22/5/2020		X	X		Ninguna de las fechas de finalización y terminación coinciden con las que se encuentran registradas en el documento de ingreso de la petición.
	841382020	no registra	22/4/2020	23/4/2020	22/04/2020	12/06/2020	01/06/2020	1-2020-003270	28/5/2020	11/6/2020		X	X		
	659502020	no registra	1/4/2020	2/4/2020	01/04/2020	04/05/2020	14/04/2020	1-2020-002566	14/4/2020	14/4/2020		X	X		Ninguna de las fechas de finalización y terminación coinciden con las que se encuentran registradas en el documento de ingreso de la petición.



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 22 de 4

MES	ENTRADA						SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES	
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha fin actividad	Si	No	Si		No
	662232020	no registra	2/4/2020	3/4/2020	14/05/2020	30/06/2020	22/05/2020	1-2020-003188	22/5/2020	22/5/2020	X		X		Si bien el radicado presenta una fecha de ingreso al SDQS del 02 de abril y una fecha de asignación a la SDMujer del 14 de mayo, un mes después de haber ingresado la petición, por lo que la respuesta es extemporánea. Se radicó en SDMujer con No. 2-2020-002844 del 14 de mayo de 2020. Se realizaron traslados con radicados del 22 de mayo de 2020. La respuesta de fondo se realizó con radicado 1-2020-003614 del 12 de junio de 2020.
	681652020	no registra	3/4/2020	6/4/2020	03/04/2020	20/05/2020	15/04/2020	1-2020-002564	14/4/2020	15/4/2020		X	X		
	682362020	no registra	3/4/2020	6/4/2020	03/04/2020	06/05/2020	15/04/2020	2-2020-002508	7/4/2020	15/4/2020		X	X		Ninguna de las fechas de finalización y terminación coinciden con las que se encuentran registradas en el documento de ingreso de la petición.
	695362020	no registra	6/4/2020	7/4/2020	08/04/2020	22/05/2020	12/05/2020	1-2020-002714	24/4/2020	12/5/2020		X	X		Ninguna de las fechas de finalización y terminación coinciden con las que se encuentran registradas en el documento de ingreso de la petición.



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 23 de 4

MES	ENTRADA						SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES	
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha fin actividad	Si	No	Si		No
MAYO	723622020	no registra	9/4/2020	13/4/2020	13/04/2020	26/05/2020	19/05/2020	1-2020-003086	19/5/2020	19/5/2020		X	X		
	746502020	no registra	13/4/2020	14/4/2020	13/04/2020	27/05/2020	06/05/2020	1-2020-002791	29/4/2020	6/5/2020		X	X		
	935102020	no registra	1/5/2020	4/5/2020	04/05/2020	16/06/2020	08/06/2020	1-2020-003477	8/6/2020	12/6/2020		X		X	Ninguna de las fechas de finalización y terminación coinciden con las que se encuentran registradas en el documento de ingreso de la petición. En el aplicativo ORFEO se cargó el borrador de la respuesta, no se subió la respuesta definitiva por lo cual no cuenta con la firma de la Subsecretaria. La respuesta menciona un traslado por competencia al Ministerio del Trabajo, pero no se adjunta la remisión a dicha entidad.
	953452020	no registra	4/5/2020	5/5/2020	05/05/2020	18/06/2020	20/05/2020	1-2020-003122	20/5/2020	17/6/2020		X	X		
	997152020	no registra	7/5/2020	8/5/2020	15/05/2020	01/07/2020	19/06/2020	1-2020-003680	16/6/2020	30/6/2020		X	X		
	1067182020	no registra	14/5/2020	15/5/2020	14/05/2020	12/06/2020	19/05/2020	1-2020-003094	19/5/2020	11/6/2020		X		X	Se refieren los servicios de la entidad, pero no es claro si se atendió a la peticionaria o se remitió por competencia



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 24 de 4

MES	ENTRADA						SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha fin actividad	Si	No	Si	
	1067782020	no registra	14/5/2020	15/5/2020	14/05/2020	12/06/2020	19/05/2020	19/5/2020	11/6/2020		X	X		
	1175582020	no registra	25/5/2020	26/5/2020	27/05/2020	10/07/2020	18/06/2020	17/6/2020	9/7/2020		X	X		Ninguna de las fechas de finalización y terminación coinciden con las que se encuentran registradas en el documento de ingreso de la petición.
	956072020	no registra	4/5/2020	5/5/2020	04/05/2020	02/06/2020	01/06/2020	27/5/2020	1/6/2020		X	X		En el aplicativo ORFEO se cargó el borrador de la respuesta, no se subió la respuesta definitiva por lo cual no cuenta con la firma de la Subsecretaria.
	984012020	no registra	6/5/2020	7/5/2020	21/05/2020	04/06/2020	21/05/2020	19/5/2020	3/6/2020		X	X		
	1110302020	no registra	19/5/2020	20/5/2020	19/05/2020	06/07/2020	22/05/2020	21/5/2020	3/7/2020		X	X		
	1243362020	no registra	31/5/2020	1/6/2020	31/05/2020	01/07/2020	08/06/2020	4/6/2020	30/6/2020		X	X		Ninguna de las fechas de ingreso, asignación, finalización y terminación coinciden con las que se encuentran registradas en el documento de ingreso de la petición.



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 25 de 4

MES	ENTRADA							SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha fin actividad	Si	No	Si	No	
JUNIO	1265122020	no registra	2/6/2020	3/6/2020	02/06/2020	17/07/2020	12/06/2020	1-2020-003619	12/6/2020	16/7/2020		X	X		Ninguna de las fechas de ingreso, asignación, finalización y terminación coinciden con las que se encuentran registradas en el documento de ingreso de la petición.
	1297082020	no registra	3/6/2020	4/6/2020	03/06/2020	06/07/2020	19/06/2020	1-2020-003722	18/6/2020	3/7/2020		X	X		Ninguna de las fechas de finalización y terminación coinciden con las que se encuentran registradas en el documento de ingreso de la petición.
	1325372020	no registra	5/6/2020	8/6/2020	05/06/2020	08/07/2020	09/06/2020	1-2020-003523	9/6/2020	7/7/2020		X	X		
	1538752020	no registra	25/6/2020	26/6/2020	25/06/2020	27/07/2020	no registra	1-2020-003941	30/6/2020	24/7/2020		X	X		
	1264982020	no registra	2/6/2020	3/6/2020	02/06/2020	17/07/2020	08/06/2020	1-2020-003419	4/6/2020	16/7/2020		X	X		
	1366392020	no registra	9/6/2020	10/6/2020	09/06/2020	27/07/2020	19/06/2020	1-2020-003725	18/6/2020	24/7/2020		X	X		
	1407982020	no registra	12/6/2020	16/6/2020	12/06/2020	15/07/2020	no registra	1-2020-004243	9/7/2020	14/7/2020		X		X	No se aportó toda la documentación solicitada por la peticionaria
	1471172020	no registra	18/6/2020	19/6/2020	26/06/2020	12/08/2020	no registra	1-2020-004426	16/7/2020	11/8/2020		X	X		

 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 26 de 4

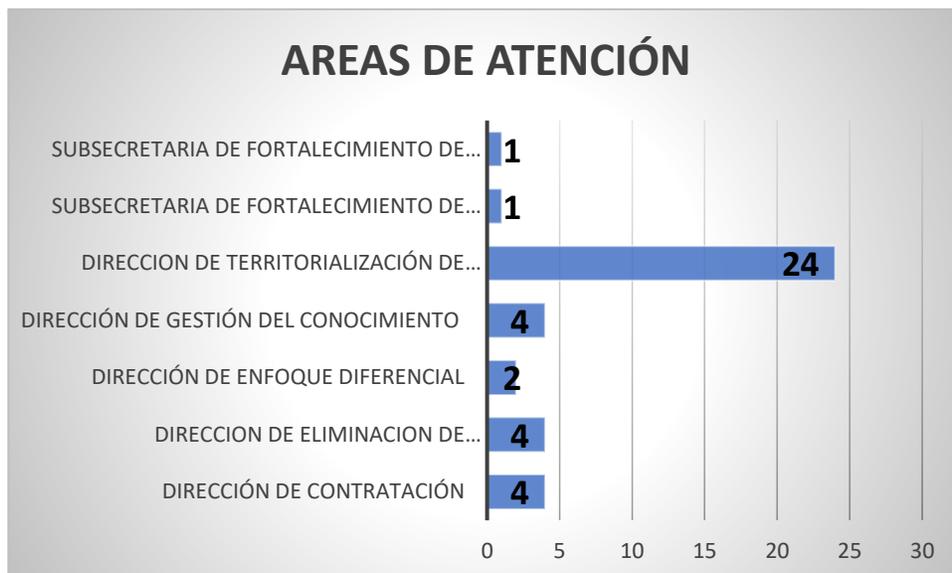
MES	ENTRADA						SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES	
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha fin actividad	Si	No	Si		No
	1507322020	no registra	23/6/2020	24/6/2020	23/06/2020	23/07/2020	no registra	1-2020-4452	17/7/2020	22/7/2020					Se presenta un error en los datos diligenciados en el ORFEO, que no permite identificar el radicado, y por ende no se puede determinar si la respuesta cumple con las condiciones de oportunidad y contenido requeridas por Ley

Elaborado por: Oficina de Control Interno
Fuente: SDQS - ORFEO

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA 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 27 de 4

De la información revisada por la Oficina de Control Interno se puede concluir que:

1. 1.124 PQRS registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, no presentaba radicado de ingreso ni de salida del sistema de información ORFEO, por lo cual no se pudo realizar seguimiento a la respuesta, a fin de determinar si cumplía con los criterios establecidos en la ley en cuanto a la oportunidad y el contenido de las respuestas.
2. 4 PQRS no presentaban respuestas de fondo a las solicitudes efectuadas por la ciudadanía, estas peticiones fueron:
 - a. Radicado SDQS No. 466422020 del 10/3/2020 asignado a la Subsecretaria de Gestión Corporativa
 - b. Radicado SDQS No. 935102020 del 1/5/2020 asignado a la Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades
 - c. Radicado SDQS No. 1067182020 del 14/5/2020 asignado a la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación
 - d. Radicado SDQS No. 1407982020 del 12/6/2020 asignado a la Dirección de Contratación
3. 1 PQRS presenta el siguiente caso particular: La petición fue registrada bajo el No. de radicado del SDQS No. 662232020 del 02/04/2020, y fue asignada a la Secretaría Distrital de la Mujer a través del SDQS el 14 de mayo, y radicada con No. 2-2020-002844 del 14 de mayo de 2020, es decir, un mes después de haber ingresado la petición al SDQS, por lo que ya se encontraba por fuera de los términos para dar respuesta establecidos en la Ley. No obstante, desde que se conoció en la entidad, se realizaron traslados con radicados del 22 de mayo de 2020 y la respuesta de fondo se realizó con radicado 1-2020-003614 del 12 de junio de 2020.
4. Finalmente, de acuerdo a la muestra tomada, las dependencias que mayor cantidad de PQRS absolvieron fueron:



Elaborado por: Oficina de Control Interno
Fuente: SDQS - ORFEO

 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 28 de 4

4.7. MEDIDAS ADOPTADAS POR EL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL MARCO DE LA DECLARATORIA DE ESTADO DE EMERGENCIA SOCIAL, ECONOMICO Y AMBIENTAL:

De conformidad con información aportada por el proceso mediante radicado 3-2020-01666 del 28/07/2020, “... la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía, con la colaboración de la Dirección de Gestión Administrativa y Financiera - Gestión Documental, actualizó los términos de ley en el aplicativo Orfeo - Sistema de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de la Mujer. Al mismo tiempo, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por medio de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, actualizó los términos de ley en el sistema Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas. Adicional a lo anterior, la Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través del proceso de Atención a la Ciudadanía, de acuerdo con el seguimiento semanal a la gestión de las peticiones ciudadanas, tendientes a que las mismas sean emitidas dentro de los términos de ley y de acuerdo con el procedimiento establecido, le recuerda a todas las dependencias de la Secretaría Distrital de la Mujer los términos señalados por la ley durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria.”

4.7.1 Dificultades presentadas para el proceso de atención a la ciudadanía:

En el mismo sentido del anterior numeral, la Subsecretaría de Gestión Corporativa, señaló en su escrito las siguientes dificultades presentadas en el ejercicio de las actividades misionales, desde la autorización de trabajo en casa:

- “La desinformación de los canales de atención por parte de las entidades distritales, en razón a que las mismas no estaban preparadas para estos cambios y se vieron obligadas a habilitar nuevos canales de atención, así como su socialización a la ciudadanía y a las demás entidades del Distrito.
- La recepción de un alto número de peticiones que no son competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer, tales como son las solicitudes de ayudas económicas, apoyo económico a madres cabeza de hogar, apoyo económico a adultos mayores, ayudas a mujeres en estado de embarazo sin trabajo, entrega de mercados y, ayudas a vendedores informales, entre otros.
- El teletrabajo presentó nuevas dificultades en la distribución y manejo del tiempo para las servidoras/es y contratistas, usuarias/os en la Secretaría del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.”

4.8 MEJORAMIENTO CONTINUO DEL PROCESO

A continuación, se relacionan las principales medidas que el proceso de atención a la ciudadanía señaló en el radicado No. 3-2020-01666 del 28/07/2020, como aquellas adoptadas en procura del mejoramiento continuo del proceso de atención a la ciudadanía, y como respuesta a las observaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno en el seguimiento efectuado durante el II semestre de 2019:

1. “Actualización de los documentos asociados al proceso de Atención a la Ciudadanía

La Subsecretaría de Gestión Corporativa, mediante el proceso de Atención a la Ciudadanía, en el primer semestre de la vigencia 2020, de acuerdo con el compromiso adoptado con la Oficina Asesora de

 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 29 de 4

Planeación para la revisión documental del Proceso Atención a la Ciudadanía, actualizó los documentos del proceso que se relacionan: 1. AC-CA-0 - Caracterización Atención a la Ciudadanía - V5 2. AC-FO-1 - Presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - V5 3. AC-MA-1 - Manual Atención a la Ciudadanía - V6 4. AC-PR-2 - Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía - V6 Estos documentos fueron enviados para su revisión técnica a la Oficina Asesora de Planeación, la cual realizó la publicación de los mismos de manera actualizada en el Sistema Integrado de Gestión de la SDMujer - LUCHA, el 25 de junio de 2020.”

2. *Sensibilizaciones a servidoras, servidores y contratistas de la Secretaría en temas de atención a la ciudadanía en temas de Atención a la Ciudadanía*

De acuerdo con el compromiso de mejorar continuamente el servicio a la ciudadanía y de desarrollar la Política de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer, la Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través del proceso de Atención a la Ciudadanía, sensibiliza a las servidoras, servidores y contratistas de las diferentes dependencias de la entidad en temas de atención a la ciudadanía y gestión de peticiones ciudadanas.

En este sentido, en el primer semestre del año 2020 se desarrollaron 3 sensibilizaciones:

Nº	Fecha	Descripción
1	26 de marzo	Sensibilización sobre el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha a las usuarias y usuarios del Sistema (principales y suplentes) en la Secretaría, de 3:00 a 4:30 p.m., por medio de Microsoft Teams.
2	25 de junio	Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía y Gestión de Peticiones Ciudadanas a la Dirección Administrativa y Financiera, por medio de Microsoft Teams, de 10:30 a.m. a 11:30 a.m.
3		Sensibilización en temas de Atención a la Ciudadanía y Gestión de Peticiones Ciudadanas al Community Manager del Proceso de Comunicación Estratégica, por medio de Microsoft Teams, de 02:30 p.m. a 03:30 p.m.

Además, la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía, desarrolla una campaña para el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía en la Entidad, la cual tiene como objetivo sensibilizar a las servidoras, servidores y contratistas de la Secretaría en temas de atención a la ciudadanía, mediante la difusión de piezas comunicacionales, para el mejoramiento de este servicio en la Secretaría. En el primer semestre del año 2020, de acuerdo al Plan de Acción de la campaña, se divulgaron 5 temas a través de la Boletina Informativa.

 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 30 de 4

Nº	Tema	Medio	Fecha
1	Carta del Trato Digno a la Ciudadanía 2020	Correo Boletina Informativa	Semana 10 (2 marzo 2020 a 8 marzo 2020)
2	Proceso de Atención a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer		Semana 13 (23 marzo 2020 a 29 marzo 2020)
3	Lineamientos generales para la gestión de las peticiones ciudadanas (PQRS)		Semana 17 (20 abril 2020 a 26 abril 2020)
4	Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía		Semana 21 (18 mayo 2020 a 24 mayo 2020)
5	Líneas Estratégicas de la Política - Primera línea		Semana 25 (15 junio 2020 a 21 junio 2020)

3. *Integración del Sistema Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión Documental, Orfeo, de la Secretaría Distrital de la Mujer*

De acuerdo con el compromiso de integrar los Sistemas de Gestión Documental y/o Correspondencia y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, el cual se reiteró mediante la alerta preventiva - Circular 007 de 2019 de la Veeduría Distrital, la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía, en compañía de la Dirección de Gestión Administrativa y Financiera - Gestión Documental, desarrolló la herramienta Web Service para la integración del Sistema Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión Documental, Orfeo, de la Secretaría Distrital de la Mujer.

El 20 de abril de 2020, se desarrolló una reunión con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en la cual, mediante Acta N° 01, se realizó la entrega de usuario para el registro de peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha en unificación con el Sistema de Gestión Documental ORFEO que administra la Secretaría de la Mujer, integrándose de manera exitosa.

Se desarrollará la implementación y sensibilización de la herramienta Web Service en el transcurso de la vigencia actual.

4. *Participación en la capacitación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha - Reporte Gestión de Peticiones*

En aplicación a lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010, la Secretaría Distrital de la Mujer a través de la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía, participa en las actividades de sensibilización y fortalecimiento del servicio a la ciudadanía de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y otras entidades distritales y nacionales. La Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía participó en la capacitación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha - Reporte "Gestión de Peticiones" de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., realizada el 16 de junio de 2020, a través de la herramienta Microsoft Teams".

En este sentido, se evidencian acciones tendientes a acoger las recomendaciones realizadas por esta Oficina en el informe con corte 31 de diciembre de 2019. En especial, se resalta la revisión y actualización de los documentos del proceso, a través de los cuales se definen políticas de operación, directrices y actividades claras para la atención de las peticiones ciudadanas, y la integración del sistema "Bogotá te Escucha" con el sistema ORFEO, tendiente

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA 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 31 de 4

a minimizar las diferencias evidencias entre las fechas consignadas en uno y otro aplicativo. Adicionalmente, se mantienen las jornadas de sensibilización permanente sobre temas de servicio a la ciudadanía y respuesta a peticiones.

5. CONCLUSIONES

5.1. FORTALEZAS

Se destaca el trabajo realizado por el proceso de atención a la ciudadanía en cuanto al seguimiento oportuno de las peticiones que ingresan a la entidad, de tal suerte que el número de respuestas emitidas extemporáneamente o que no cumplieran con las condiciones de calidad, se redujeron durante el I semestre de 2020.

La Oficina de Control Interno destaca la actualización de la información que se encuentra en el banner de atención a la ciudadanía, especialmente en lo referente a la atención virtual y los canales habilitados para la presentación de peticiones o solicitudes, con ocasión de la declaratoria de emergencia sanitaria y aislamiento preventivo, establecido por el Gobierno Nacional.

Asimismo, se resalta el desarrollo de actividades de mejoramiento continuo del proceso, en acatamiento de algunas de las observaciones efectuadas por esta Oficina relacionadas con:

1. La articulación entre el aplicativo ORFEO y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
2. La actualización del procedimiento AC -PR- 2 GESTION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA V5.

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).

 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 32 de 4

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.

5.5.1. 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	RESPONSABLE
1.	Se evidenciaron diferencias entre la información reportada por el proceso de Atención a la Ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha y la que reposa en los informes de seguimiento de PQRS que se encuentran publicados en la página web de la Secretaría, por lo que se recomienda realizar una articulación coherente respecto a la información reportada, de tal forma que se garantice no solamente la calidad y oportunidad en las respuestas, sino la consistencia entre los datos.	4.3 4.4	Proceso Atención a la Ciudadanía
2.	Se recomienda mantener un registro detallado de las peticiones presentadas ante la Entidad de manera verbal, el cual debe contener como mínimo lo señalado en el numeral 4.2.1. del presente informe. Así mismo se recuerda la necesidad de registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, las peticiones verbales que no hayan sido resueltas de forma inmediata al solicitante.	4.4	Proceso Atención a la Ciudadanía
3.	Se observaron demoras en la remisión de la petición al área encargada de proyectar la respuesta a través del Sistema Distrital, por lo que se recomienda remitir la solicitud en el menor tiempo posible, esto con el propósito de determinar prontamente la competencia y evitar demoras innecesarias en el trámite y resolución de la petición. Al respecto el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en su numeral 5 establece: <i>“Es pertinente anotar que las entidades deben propender por crear las peticiones en el Sistema en el menor tiempo posible a su recepción, toda vez que el inicio de términos de la petición será el día hábil siguiente a la fecha del primer conocimiento de la petición por parte de cada entidad sin distinguir la dependencia o área que la hubiese registrado y no la fecha de creación en el Sistema. En este entendido, si una petición se crea al tercer día hábil, es responsabilidad de la entidad considerar tres (3) días menos para atención o traslado que los del Sistema, toda vez que ya ha transcurrido dicho tiempo sin ser registrada en el mismo.”</i>	4.6	Proceso Atención a la Ciudadanía
4.	Respecto al registro de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, se evidenció extemporaneidad en el cierre de las peticiones, e incoherencias entre las fechas de fin de actividad, cierre de trámite y la fecha otorgada por el aplicativo ORFEO al documento de respuesta; por lo anterior se recomienda dar cumplimiento a lo dispuesto en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas el	4.6	Proceso Atención a la Ciudadanía

 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 33 de 4

CUADRO DESCRIPTIVO OPORTUNIDADES DE MEJORA			
No.	DESCRIPCIÓN SITUACIÓN	Numeral del Informe	RESPONSA BLE
	<p>cual establece como plazo para el cierre de la petición, a más tardar el mismo día en que se cumpla el término legal para dar respuesta.</p> <p>Igualmente se recomienda revisar los radicados arrojados por el aplicativo ORFEO, que son registrados en el Sistema Distrital, con el propósito que no se registren radicados inexistentes, o que no se presenten solicitudes que no contienen el radicado de ORFEO, ya que esta situación limita la labor de seguimiento y control que se pueda efectuar a la oportunidad y calidad de las respuestas.</p>		

5.5.2. 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	4.6.	De la totalidad de la muestra revisada la Oficina de Control Interno evidenció que 4 peticiones no fueron contestadas de fondo de acuerdo con los lineamientos normativos	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. Subsecretaría de Gestión Corporativa 2. Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades 3. Dirección de Territorialización de Derechos y Participación 4. Dirección de Contratación	N/A

(ORIGINAL FIRMADO)

Norha Carrasco Rincón

JEFE DE CONTROL INTERNO