

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021
		Página 1 de 21

INFORME DE SEGUIMIENTO

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Angela Johanna Márquez Mora
JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

EQUIPO AUDITOR
 Yazmín A. Beltrán Rodríguez
 Claudia Liliana Piñeros García
 Darío Corredor Higuera

PERIODO EVALUADO
 Primer semestre de 2021

FECHA DEL INFORME
 31 de Julio de 2021

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 2 de 21

Contenido

1. INFORMACIÓN GENERAL	3
1.1. DESTINATARIOS DEL SEGUIMIENTO	3
1.2. EQUIPO AUDITOR	3
1.3. PERIODO DE DESARROLLO DEL TRABAJO DE SEGUIMIENTO	3
2. OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO	3
3. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	3
4. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO	3
5. METODOLOGÍA	5
6. DESARROLLO DEL EJERCICIO AUDITOR	7
6.1. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN REPORTADA EN EL SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA	7
6.2. ATENCIÓN A PETICIONES VERBALES	8
6.3. IMPLEMENTACIÓN DE LINEAMIENTOS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN	10
6.4. OPORTUNIDAD Y CONTENIDO DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRS	13
6.5. DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA	14
6.6. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 (PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO)	15
7. CONCLUSIONES	18
7.1. FORTALEZAS	18
7.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA	18
7.3. HALLAZGOS	20

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021
		Página 3 de 21

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. DESTINATARIOS DEL SEGUIMIENTO

La presente auditoría tiene como destinatarios principales:

- a) La Secretaria de Despacho, como Representante Legal de la Secretaría Distrital de la Mujer.
- b) La Subsecretaria de Gestión Corporativa como lideresa del proceso “Atención a la ciudadanía”.

1.2. EQUIPO AUDITOR

El equipo auditor asignado para llevar a cabo la presente evaluación es el siguiente:

Yazmín Alexandra Beltrán Rodríguez, contratista de la Oficina de Control Interno.
 Claudia Liliana Piñeros García, Técnica Administrativa de la Oficina de Control Interno.
 Darío Corredor Higuera, contratista de la Oficina de Control Interno.

1.3. PERIODO DE DESARROLLO DEL TRABAJO DE SEGUIMIENTO

El trabajo de auditoría se desarrolló de conformidad con la metodología que se detalla en el numeral 5 del presente informe, iniciando con la solicitud de información requerida en el mes de julio de 2021, para proceder a la recepción, recopilación, revisión y análisis de la misma, para consolidar y hacer entrega del respectivo informe de resultados en la cuarta semana de agosto de 2021.

2. OBJETIVO 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 presentadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, a efectos de determinar el cumplimiento de los principios de oportunidad, transparencia, eficacia y celeridad, acorde con la normatividad vigente relacionada.

3. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

El presente seguimiento abarca las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias registradas y gestionadas por la entidad para el primer semestre de 2021 (1 de enero al 30 de junio de 2021) a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

4. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO

Del Orden Nacional:

- 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”.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 4 de 21

- 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”*.
- Artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 *“Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”*
- Artículo 2.2.3.12.3 del Capítulo 12 del Decreto Nacional 1069 de 2015 *“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho”*.
- Artículo 2.1.4.1. 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 - Versión 2”*.
- Artículo 5 del 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.”*

Del Orden Distrital:

- Artículo 12 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”*.
- Artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*.
- Acuerdo Distrital 630 de 2015 *“Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”*.
- Circular 012 de 2015 de la Veeduría Distrital con asunto *“Seguimiento sistema distrital de quejas y soluciones”*.
- Circular Conjunta 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 014 del 26 de octubre de 2016 *“Lineamientos para el trámite de las peticiones, quejas y reclamos de la SDMujer”*.
- Resolución 0175 del 29 de abril de 2016 *“Por medio de la cual se adopta y reglamente la figura de la Defensora (or) de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer, y se derogan las Resoluciones Internas N° 0222 del 2 de agosto de 2013 y N° 0026 del 21 de enero de 2016”*.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021
		Página 5 de 21

5. METODOLOGÍA

El presente ejercicio auditor se realizó en el marco de las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, el “Estatuto de Auditoría para la Secretaría Distrital de la Mujer” y los lineamientos proferidos desde el “Código de Ética para el Ejercicio de Auditoría Interna” aprobados por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de la Secretaría Distrital de la Mujer.

Tipo de Auditoria:

De conformidad con la programación del Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2021, se realizó el presente seguimiento reglamentario con el fin de evaluar la gestión de la entidad frente al trámite de las peticiones, quejas y reclamos en el marco de la normativa y documentos aplicables para la atención de PQRS.

Planeación del seguimiento:

Como parte del análisis de la información se realizó una revisión de datos, documentos e información contenida en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión LUCHA en relación con el proceso Atención a la Ciudadanía, así como la información consignada en la página web. Partiendo de lo anterior se realizó solicitud de información a la Subsecretaría de Gestión Corporativa como responsable del proceso “Atención a la ciudadanía” según radicado 3-2021-002643 del 7 de julio de 2021 información que se requirió para el desarrollo de la siguiente etapa.

Desarrollo del seguimiento:

Con el propósito de realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) gestionadas por la Secretaría Distrital de la Mujer, a continuación, se resumen los principales aspectos de la metodología utilizada para el desarrollo y elaboración del presente informe:

- a. Se realizó revisión y análisis de la información remitida por la Subsecretaría de Gestión Corporativa mediante correo electrónico del 19 de julio de 2021.
- b. Se realizó revisión y análisis de la información remitida por la Oficina Asesora Jurídica según radicado N° 3-2021-003036 del 30 de julio de 2021 en relación con el informe semestral de Defensora de la Ciudadanía.
- c. Verificación de la información que se encuentra en la herramienta de gestión documental ORFEO, correspondiente al periodo a evaluar.
- d. 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 2021, publicados en la página web de la entidad – link de transparencia y acceso a la información.

Adicionalmente, a partir del análisis de la información remitida se realizó revisión de la base de datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” que incluye la data correspondiente al periodo del primer semestre de la vigencia 2021 que contiene 1.627 registros únicos de peticiones recibidas por la SDMujer (incluye los traslados realizados desde otras entidades), con el fin de establecer los criterios de priorización y definir la muestra de auditoría. De este modo se seleccionaron 40 peticiones teniendo como criterio el canal de atención y tipología de la petición, como se muestra en la tabla N°1:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021
		Página 6 de 21

Tabla 1. Priorización muestra de auditoría

Ítem	Número petición	Criterio selección muestra auditoría	
		Tipo de petición	Canal de atención
1	11792021	X	
2	29242021		X
3	39422021		X
4	40732021	X	
5	107702021		X
6	109302021		X
7	117532021		X
8	150652021	X	
9	154012021		X
10	163002021		X
11	209002021	X	
12	211682021	X	
13	235982021	X	
14	310632021		X
15	414882021		X
16	481832021	X	
17	501632021		X
18	652282021	X	
19	704212021	X	
20	803262021	X	
21	826092021	X	
22	953762021		X
23	1019412021	X	
24	1075902021	X	
25	1108202021		X
26	1186062021	X	
27	1194392021		X
28	1259542021	X	
29	1353302021	X	
30	1387762021	X	
31	1625892021	X	
32	1714122021	X	
33	1799012021		X
34	1863932021		X
35	1915212021		X
36	1961402021		X
37	1968532021	X	
38	1989612021		X
39	1993482021	X	
40	2059772021	X	

Fuente: Elaboración propia

Una vez seleccionada la muestra se realizó la solicitud de información a la Subsecretaría de Gestión Corporativa mediante radicados N°3-2021-003148 del 09 de agosto de 2021 y N°3-2021-003323 del 19 de agosto de 2021 con el fin de obtener los correspondientes soportes de las peticiones (Documentos de las solicitudes (PQRS) recibidas,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 7 de 21

respuestas emitidas por la entidad y evidencia de la entrega de las respuestas (correo certificado, correo electrónico, notificación por aviso)).

Posteriormente se elaboró una lista de chequeo para el registro de los resultados de la verificación de la muestra para realizar el análisis de la oportunidad y calidad de la respuesta de la muestra de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) seleccionada.

Como última etapa, con la información identificada y consolidada a lo largo del proceso auditor se construye el informe de auditoría el cual es enviado a quien lidera el área y proceso auditado. Las conclusiones del informe de auditoría se describen a través de fortalezas y debilidades; estas últimas que a su vez están compuestas por dos tipos, las oportunidades de mejora y los hallazgos, 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 con su respectiva recomendación. 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, analizarlas y tomar decisiones sobre su tratamiento. En caso de que, producto de análisis realizado, el proceso determine que se acogerán las oportunidades de mejora y se tomen medidas para su tratamiento, las mismas deberán documentarse en el correspondiente plan de mejoramiento.
- **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). Los hallazgos deben ser objeto de formulación de acciones tendientes a eliminar de fondo las causas que las originaron, las cuales harán parte del correspondiente plan de mejoramiento.

Es de aclarar que el término “**Plan de Mejoramiento**” hace referencia al instrumento que recoge y articula todas las acciones prioritarias que se emprenderán para mejorar aquellas características que tendrán mayor impacto en los resultados esperados, el logro de los objetivos de la entidad y la ejecución del plan de acción institucional. Su objetivo primordial es promover que la gestión de la entidad se desarrolle en forma eficiente y transparente, a través de la adopción y cumplimiento de las acciones correctivas y/o de la implementación de metodologías orientadas al mejoramiento continuo.

6. DESARROLLO DEL EJERCICIO AUDITOR

6.1. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN REPORTADA EN EL SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA

En este aparte se realizó un análisis de la información reportada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, y se comparó con la información que reposa en los informes mensuales de seguimiento de PQRS, que se encuentran publicados en la página web de la entidad.

Al respecto, se evidenciaron algunas diferencias entre la información que reposa en la base de datos del sistema “Bogotá te escucha” y los informes de seguimiento realizados por el proceso de atención a la ciudadanía como se

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 8 de 21

muestra en la tabla 2; es de mencionar que para contrastar la información solo se tuvo en cuenta las peticiones que fueron tramitadas por la entidad por tanto se excluyeron las peticiones que fueron trasladadas a otras entidades.

Tabla 2. Relación de informes de seguimiento y base de datos “Bogotá te escucha”

Mes	N° de PQRS - Informes mensuales de seguimiento	N° de PQRS – base de datos “Bogotá te escucha”	Diferencia
Enero	198	221	23
Febrero	247	290	43
Marzo	267	311	44
Abril	211	255	44
Mayo	184	215	31
Junio	173	192	19
Total	1280	1484	204

Fuente: Informes de seguimiento mensual PQRS y base de datos Sistema de Gestión de Peticiones “Bogotá te escucha”

Como se puede observar en la tabla anterior, 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 contenida en los informes de seguimiento, presentando una diferencia de 204 PQRS, situación que puede llevar a desinformación y confusiones en el análisis de la información, así como el reporte de resultados. Por lo que se recomienda tener una base de datos propia con las peticiones que ingresan y que se tramitan al interior de la Entidad que permita tener información precisa y depurada con el fin de hacer un seguimiento idóneo con el estado definitivo de las peticiones.

6.2. ATENCIÓN A PETICIONES VERBALES

El proceso de Atención a la Ciudadanía en cuanto al manejo y trámite de las peticiones verbales mediante correo electrónico del 19 de julio de 2021 el responsable del proceso señaló que *“Partiendo de la idoneidad de las/los servidoras/es públicas/os, cuando se presenta una solicitud de carácter verbal por medio de los canales presencial y telefónico, lo ideal será que esta sea resuelta durante la atención (primer nivel de relacionamiento con la ciudadanía). Esto, con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública, permitiendo de igual manera, aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a las respuestas de solicitudes reiterativas o de fácil solución interpuestas por la ciudadanía. Teniendo en cuenta el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, el cual fue publicado para su adopción mediante la Circular 007 de 2018 por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, actualizado mediante la Circular 003 de 2020 y, que la atención que se presta por medio de los canales presencial y telefónico en la mayoría de los casos es de respuesta inmediata, dado que se relacionan con información básica de la entidad, las peticiones verbales no se registran en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.”*

Así las cosas y de acuerdo con la información suministrada por el proceso el 19 de julio de 2021 (base de datos suministrada por el proceso de Atención a la Ciudadanía) y los informes de seguimiento a las PQRS publicados en la página web, para el primer semestre de la vigencia se recibieron un total de 480 peticiones verbales (presenciales y telefónicas), como se muestra en la siguiente tabla:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 9 de 21

Tabla 3. Relación de peticiones verbales

Mes	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico
Enero	2	27
Febrero	11	109
Marzo	21	134
Abril	8	39
Mayo	8	30
Junio	15	76
Total	65	415

Fuente: Informes mensuales de seguimiento de PQRS

Como resultado de la revisión del registro de las peticiones verbales (base de datos suministrada por el proceso de Atención a la Ciudadanía) que ingresan a la entidad a través de canal telefónico o presencial y que fueron solucionadas con respuesta inmediata, se identificaron las siguientes situaciones:

- a. Columna “*Tema*” (que hace referencia a la solicitud del (la) peticionario (a)) no se registró información en 15 peticiones.
- b. Columna “*Procedimiento*” (que hace referencia a la respuesta brindada por la entidad) no se registró información en 56 peticiones.
- c. 437 peticiones no cuentan con registro de la hora de recibo.
- d. 2 peticiones no cuenta con nombre del peticionario, por lo que se recomienda que en caso de que la (el) peticionaria (o) se niegue a dar sus datos se deje el registro como anónimo.
- e. 149 peticiones no cuenta con la identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.

Por lo que se recomienda realizar el diligenciamiento completo del registro teniendo en cuenta las directrices establecidas en:

- Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas versión 2 (Diciembre de 2019) de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá que al respecto indica:

“En todos los casos, la entidad deberá dejar constancia de la petición verbal que tendrá como mínimo los siguientes datos:

- *Fecha y hora de recibido.*
- *Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.*
- *(...)*
- *Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición. (...)*”

- Capítulo 12 del Decreto 1069 de 2015, el cual compila las normas del sector Justicia y del Derecho que

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 10 de 21

señala:

“ARTÍCULO 2.2.3.12.4. Respuesta al derecho de petición verbal. La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.”

Adicionalmente se recalca las disposiciones normativas que rigen la materia, en particular el artículo 15 de la Ley 1437 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015:

“Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.”

6.3. IMPLEMENTACIÓN DE LINEAMIENTOS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

En este aspecto se resalta la importancia de las políticas de operación, ya que estas facilitan la ejecución de operaciones internas de los procesos a través de cursos de acción, y por tanto definen los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procedimientos o actividades específicas que para este caso están relacionadas con la gestión y trámite de las PQRS.

Por lo anterior, el Proceso Atención a la Ciudadanía cuenta con el procedimiento AC-PR-2 “*Gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía*” versión 6 (25/06/2020), documento que fue objeto de verificación en el presente seguimiento, evidenciando lo siguiente:

Políticas de operación

- N°5. “*Cuando se desconozca la información sobre la/el destinataria(o) o se trate de una petición anónima, la dependencia y/o área a cargo de la respuesta deberá verificar que se publique tanto en la página web de la Secretaría, como en la cartelera de atención a la ciudadanía de la Sede Central por el término de 5 días hábiles, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al término fijado. Lo anterior, surtirá de acuerdo a lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.*

Así las cosas, en revisión de la muestra se evidenció que dos (2) de las 6 peticiones anónimas no se encontró publicada la respuesta en el link de transparencia y acceso a la información – Planeación, presupuesto e informes – numeral 4.10 Comunicaciones Anónimas, los responsables de dichas peticiones son: Dirección de Eliminación de Violencias y Acceso a la Justicia y Subsecretaría de Gestión Corporativa.

Por otra parte, es de señalar que en la página web de la entidad no existe un espacio en la que se lleve a cabo la notificación por aviso, de conformidad con el artículo 69 del C.P.A.C.A (Ley 1437 de 2011) ya que se podrían presentar situaciones en las cuales las direcciones de notificación del peticionario son erradas, o cuando se trata de peticiones que deben remitirse en físico y que una vez enviada la respuesta no pudo hallarse el peticionario.

En este sentido, el artículo 69 del C.P.A.C.A señala que (...) “*Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 11 de 21

y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso”

Lo anterior, teniendo en cuenta que solo se evidenció un espacio para la publicación de las respuestas a anónimos, que si bien se encuentra en la página web institucional, no es de fácil acceso para la ciudadanía debido a que se encuentra ubicado en el link de transparencia y acceso a la información - 4. Planeación, presupuesto e informes - 4.10 Informe de peticiones, quejas reclamos y denuncias y solicitudes de acceso a la información - ingresar para que se despliegue el numeral 4.10.1 que hace referencia a “Comunicaciones Anónimas”. Por lo que se recomienda gestionar las acciones que se requieran para facilitar el acceso a este enlace.

- N° 11. *“La/el servidora/o responsable del manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, podrá gestionar directamente la petición en los siguientes casos: a) Cuando se trate de traslados por competencia a nivel distrital. b) Cuando se evidencie que la petición no es competencia de la Secretaría y la misma se encuentra asignada en el sistema a la entidad competente. c) Cuando se haya registrado la misma petición, por el mismo peticionario/a, se dejará la respectiva anotación indicando el radicado con el que se gestionará”.*

Así las cosas, en revisión de la muestra se evidenció que 4 de las 6 peticiones a las cuales se dio traslado por no competencia o se dio cierre por no competencia, no tienen comentarios en el sistema Bogotá Te Escucha donde se haga claridad de los motivos por los cuales se hace traslado o cierre de la petición en atención a la política de operación establecida. Al respecto si bien en la operatividad del sistema no se genera un radicado diferente al establecido por Bogotá te escucha, si es importante dejar la anotación de las causas por las que se hace el trámite correspondiente para estos casos, por lo que se recomienda actualizar dicho documento partiendo de la operatividad del sistema en la actualidad.

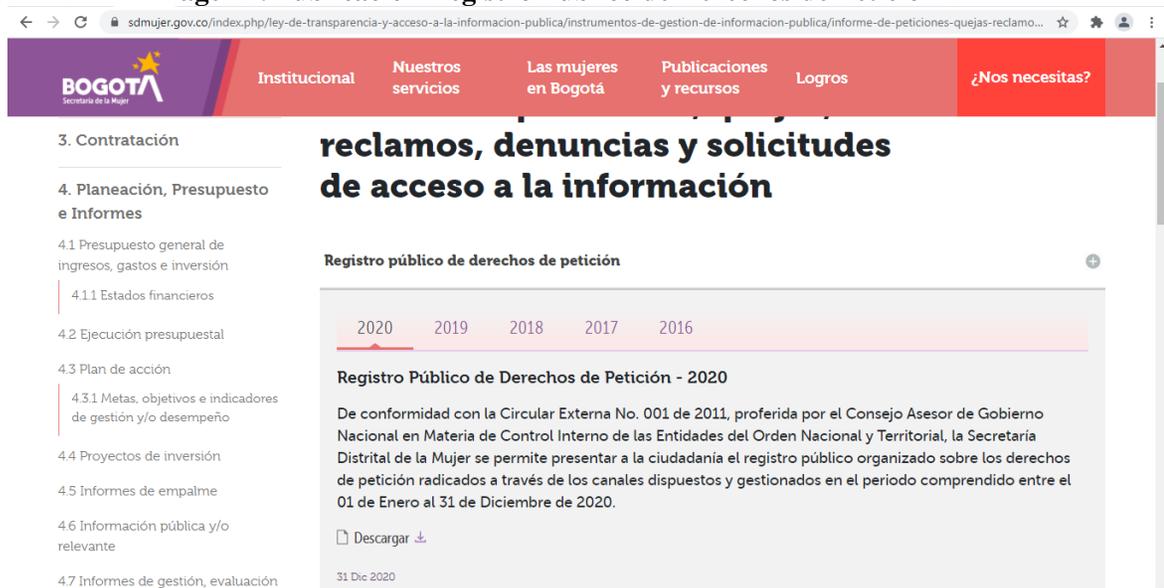
- N°15. *“Cuando exista conflicto de competencias entre las diferentes dependencias y/o áreas respecto de la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones se consultará a la Oficina Asesora Jurídica”, al respecto el proceso mediante correo electrónico del 19 de julio de 2021 respondió “Durante el primer semestre 2021 se presentaron requerimientos en los cuales aplicaba competencia de dos o más dependencias de la Secretaría Distrital de la Mujer, por lo cual, desde el equipo de Atención a la Ciudadanía se asignaron estos requerimientos a la dependencia a la cual le aplicaba un mayor porcentaje de la solicitud. Posterior a esta asignación, internamente las dependencias se articularon para brindar de manera conjunta una respuesta consolidada, la cual se cerraba como respuesta definitiva en Bogotá te escucha desde la dependencia a la cual se asignó inicialmente la petición. Teniendo en cuenta que la asignación se realiza a una sola dependencia, el reporte de gestión de PQRS no permite identificar a cuál de estas peticiones corresponde al caso en mención, por lo cual, no es posible aportar evidencia.”*, lo anterior permite identificar que el manejo que se está dando en este caso, no corresponde al referenciado en el procedimiento, por lo que se recomienda actualizar dicho documento partiendo de la operatividad del día a día.
- N°17. *“La Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría realizará y presentará un informe sobre la gestión como defensora, mediante el cual debe sugerir y proponer estrategias para el mejoramiento de la atención a la ciudadanía. Este informe se deberá elaborar con los insumos mensuales y trimestrales del comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones de la Entidad, (...)”* se observó para el periodo del presente seguimiento, el informe del

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 12 de 21

primer semestre de 2021 de la gestión de esta figura, información que se ampliará en el numeral 6.5 del presente informe.

- N°21. *“De conformidad con lo previsto en la Circular 01 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, se elaborará un informe semestral denominado Registro Público de Peticiones, el cual se publicará en la página web de la entidad”.* Al respecto no se encontró evidencia de la publicación del informe registro público de derechos de petición correspondiente al primer semestre de la vigencia 2021, ya que el último publicado corresponde al corte 31 de diciembre de 2020 tal como se muestra a continuación.

Imagen 1. Publicación Registro Público de Derechos de Petición



Fuente: Página web SDMujer – link de transparencia y acceso a la información

Actividades del procedimiento

Se observó que el procedimiento está compuesto por catorce (14) actividades que describen la operación para gestionar las PQRS al interior de la entidad. Al respecto, es de aclarar que las actividades del 1 al 9 no son abordadas en el presente seguimiento ya que hacen referencia al manejo operativo de las peticiones en el Sistema Bogotá te Escucha.

- Actividad N°10 *“Radicar y remitir la respuesta para dar cierre a la petición”* en su descripción señala *“La respuesta de la petición se radicará y será firmada por la/el Subsecretaria (o), Directora (Director) o Jefa (e) de la dependencia. Luego se remitirá por medio del Sistema Orfeo, para que se realice el cierre en el Sistema Bogotá te escucha”.* (resaltado fuera de texto)

Sin embargo, en revisión de la muestra se evidenció que la petición 1915212021 cuenta con una respuesta firmada por la contratista de la Subsecretaria de Gestión Corporativa contraviniendo las directrices establecidas al respecto.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 13 de 21

- Actividad N°11 “Dar cierre a tiempo a la petición en SDQS” indica “La/el servidor (a) o contratista asignada (o) para hacer seguimiento y cierre de peticiones en el Sistema Bogotá Te Escucha registrará la respuesta en la correspondiente petición para darle cierre en el sistema”. Al respecto se observó que diez (10) peticiones de la muestra analizada tienen radicado de respuesta por parte de la Entidad, pero no se ha realizado el cierre en el Sistema Bogotá te Escucha.

Frente a lo anterior, es importante señalar que, del total de las peticiones mencionadas anteriormente, cinco (5) peticiones se encuentran a cargo de la SDMujer y otras entidades por lo cual el cierre se da por parte de la última entidad que tramita la petición y las restantes cinco (5) peticiones fueron respondidas después del corte del presente seguimiento (30 de junio de 2021) y por ende no tenían registro de cierre en el sistema “Bogotá te Escucha”.

Para finalizar, se recomienda tener en cuenta lo dispuesto en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas el 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, con el propósito de prevenir situaciones que puedan afectar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en cuanto a la funcionalidad del sistema.

- En relación con la actividad N°12 “Realizar seguimiento a las peticiones para verificar los tiempos de respuesta”, se observó que el proceso de Atención a la Ciudadanía realiza seguimiento semanal con la remisión de correo electrónico en el que se relaciona los tiempos de respuesta por tipología, se dan recomendaciones en el manejo de las PQRS y se hace relación de las peticiones en el que por color se señalan las vencidas, cercanas al vencimiento y en tiempo de respuesta.
- En cuanto a las actividades N°13 y 14 relacionadas con la elaboración, presentación y publicación de los informes de seguimiento a las peticiones ciudadanas, se evidenció la publicación en la página web - link transparencia y acceso a la información – numeral 4.10 de los informes mensuales (enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio y julio) de la vigencia 2021, los cuales fueron remitidos a despacho con radicados N° 3-2021-000911, 3-2021-001328, 3-2021-001675, 3-2021-002064, 3-2021-002841, 3-2021-002701, 3-2021-003209 y los trimestrales correspondientes al primer (3-2021-001880) y segundo (3-2021-002764) trimestre de la vigencia 2021.

Sin embargo, se recomienda analizar si se requiere realizar ajustes en la descripción de la actividad 14 en cuanto a la presentación de los informes, en el que se haga claridad de que la información presentada a la Red Distrital de Quejas y Reclamos se hace a través de la página establecida por la Veeduría Distrital.

6.4. OPORTUNIDAD Y CONTENIDO DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRS

Para el desarrollo de este ítem se tuvo en cuenta las disposiciones establecidas en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, en el que se duplicaron temporalmente los términos de respuesta de las peticiones contempladas en el artículo 14 de la Ley 1437.

Así las cosas, esta Oficina tomó una muestra de 40 PQRS de acuerdo a los criterios enunciados en el numeral 5 del presente informe, los cuales fueron objeto de revisión y análisis en los siguientes aspectos:

- Revisión del contenido de las peticiones para identificar si la tipología asignada corresponde a la solicitud interpuesta por la (el) peticionaria(o).

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 14 de 21

- Si la respuesta es acorde a la solicitud efectuada y si esta cumple con las características de respuesta de fondo.
- Si las respuesta se dieron en los tiempos (oportunidad) establecidos por la normatividad vigente.
- Si se realizó entrega/notificación de la respuesta a la (el) peticionaria(o).

Así las cosas, del resultado del análisis efectuado a las peticiones, se evidenciaron las siguientes situaciones:

- Se evidenció que el 100% de las peticiones (34) bajo competencia de la SDMujer cumplió con la oportunidad de respuesta al comparar las fechas de vencimiento establecidas por el sistema y la fecha de emisión de la respuesta en Orfeo.
- Del total de la muestra se observó que el 10% (4) tiene asignada la tipología que no es acorde con el contenido de la solicitud del (la) peticionario (a), lo que puede incidir en incumplimiento de términos dado los tiempos de respuesta que se dan acorde con el tipo de petición.
- Del total de la muestra se evidenció que el 100% de las peticiones (34) bajo competencia de la SDMujer se les dio respuesta de fondo y de forma amable y respetuosa, en cumplimiento de las disposiciones normativas.
- A pesar de lo solicitado a la dependencia responsable, no fue posible evidenciar la entrega de la respuesta a la (el) peticionario (a) de un total de 29 peticiones bajo competencia de la SDMujer para así validar la fecha efectiva de notificación, toda vez que no fueron aportados los soportes.
- Se observó que el 80% de la muestra (32) presenta deficiencias en el registro de información en el sistema Bogotá te Escucha en relación con la ausencia del radicado de entrada y/o salida y por ende la fecha. Por lo que se recomienda establecer directrices en cuanto al registro completo de la información que solicita dicho sistema de modo que permita identificar la trazabilidad de las peticiones en la entidad.
- Del total de la muestra (40), el 32.5% (13) se evidenció que no hay una clara descripción de la petición en el sistema Bogotá te Escucha lo que dificulta identificar la solicitud del peticionario, por lo que se recomienda realizar un registro adecuado en la descripción de las peticiones en el Sistema Bogotá te escucha, teniendo en cuenta las recomendaciones dadas desde el documento denominado como “REPORTE GESTIÓN DE PETICIONES” de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que facilite la consulta de información, más aun cuando la información registrada en dicho sistema es insumo para datos estadísticos que son presentados y publicados desde el proceso “Atención a la Ciudadanía” en los informes de gestión de las PQRS.
- Se evidenció que la petición 1915212021 presenta respuesta con dos números de radicados diferentes uno que se encuentra registrado en el sistema Bogotá te escucha y el otro se encuentra publicado en la página web de la entidad. Adicionalmente se observó que la publicación de la respuesta en el ítem de “Comunicaciones Anónimas se hizo de manera extemporánea”.
- Se evidenció que la petición 11792021 fue solucionada por traslado, sin embargo, de acuerdo con su contenido, esta debió contar con una respuesta por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer en el marco de los servicios que tiene disponible para prevenir la violencia contra las mujeres ya que en la petición hace mención de ataque hacia una mujer.
- Se observó que la petición 1625892021 fue clasificada con el canal de ingreso (e-mail) el cual no corresponde con la descripción de la petición que dice que fue recibida presencialmente en la sede central de la Entidad.

6.5. DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021
		Página 15 de 21

Mediante radicado N°3-2021-003036 del 30 de julio de 2021, la Jefa de la Oficina Asesora Jurídica, en su calidad de Defensora de la Ciudadanía, presentó el informe correspondiente a las PQRS del primer semestre 2021 que ingresaron a través del correo electrónico defensoraciudadania@sdmujer.gov.co.

Al respecto, se evidenció que dicho informe se ajusta al contenido de la Resolución Interna N°0175 de 2016, en la que se establece en el artículo sexto, literal b, que la defensora deberá presentar un informe semestral a la Secretaría Distrital de la Mujer en el que se da cuenta de los requerimientos recibidos. Sin embargo, en su contenido se observó que este se basó en referirse a las cifras contenidas en el Informe de Gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía, sin tener en cuenta las debilidades detectadas en los informes de seguimiento presentados por la Oficina de Control Interno tales como la diferencia entre las cifras reportadas en los informes de atención a la ciudadanía y las registradas en la base de datos del sistema “Bogotá Te Escucha”.

Así las cosas, se recomienda contrastar la información contenida en el Informe de Gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía, con el reporte de peticiones que se puede extraer del sistema “Bogotá te escucha”, lo anterior con el fin de cotejar la información y detectar posibles dificultades de la entidad dentro del trámite de las peticiones, para la cual se sugiere solicitar el usuario de consulta respectivo para descargar el reporte y poder realizar un seguimiento que le permita a la Defensora de la Ciudadanía acceder al universo de peticiones que se tramitan en la entidad y de esta forma fortalecer los informes de gestión semestrales, en cumplimiento a la función establecida en el numeral 3 del artículo 14 del Decreto 847 de 2019.

6.6. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010 (PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO)

En atención a las disposiciones establecidas en el Decreto Distrital 371 de 2010 “*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital*” en especial lo que trata el artículo 3 “*De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital*” se realizó el siguiente seguimiento:

“Numeral 1. La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.”

Para garantizar lo establecido en este numeral, la Entidad cuenta con los siguientes documentos a través de los cuales establece directrices para la atención a la ciudadanía, en relación con los atributos del servicio:

- La carta del trato digno a la ciudadanía vigencia 2021: este documento contiene los derechos y deberes de la ciudadanía, los diferentes canales de atención y la descripción de la figura de defensora de la ciudadanía. Información que se encuentra publicada en la página web de la entidad en el siguiente link: <https://www.sdmujer.gov.co/nuestros-servicios/carta-de-trato-digno-a-la-ciudadania>
- Manual de atención a la ciudadanía AC-MA-1 – versión 6: este documento cuenta con un protocolo de atención para un buen servicio discriminado por cada canal de atención, así como recomendaciones para la atención preferencial a adultos mayores, mujeres embarazadas, menores de edad, personas en condición de discapacidad, personas en situación de vulnerabilidad, entre otros.

Adicionalmente, se han desarrollado sensibilizaciones internas en cuanto a la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 16 de 21

Escucha” en lo corrido de la vigencia 2021.

- Procedimiento gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía AC-PR-02 – versión 6: este documento contiene lineamientos para el trámite y gestión de las PQRS que ingresan a la entidad enmarcadas en los atributos del servicio.

*“**Numeral 2.** El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.”*

De acuerdo con el mapa de procesos de la Entidad, se encuentra identificado el proceso de Atención a la Ciudadanía con caracterización AC-CA-O versión 5 del 25 de junio de 2020.

Adicionalmente la Defensora de la Ciudadanía, fue designada mediante Resolución interna N° 175 del 29 de abril de 2016 “*Por medio de la cual se adopta y reglamente la figura de la Defensora (or) de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer, y se derogan las Resoluciones Internas N° 0222 del 2 de agosto de 2013 y N° 0026 del 21 de enero de 2016*”; estableciendo esta responsabilidad en la Jefa de la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad.

*“**Numeral 3.** El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.”*

La Secretaría Distrital de la Mujer cuenta con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, aplicativo en el cual son registradas las peticiones, quejas y reclamos interpuestos por la ciudadanía a través de los distintos canales de atención disponibles por la entidad. En este sentido y como parte del seguimiento realizado por el proceso de Atención a la Ciudadanía a las PQRS que ingresan a la Entidad, se elabora el informe estadístico mensual que contiene total de peticiones recibidas, tipos de peticiones, tiempo promedio de respuesta entre otros. Al corte del presente informe, se encontraron publicados 7 informes de seguimiento al trámite de atención a PQRS, correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio y julio de 2021 disponibles en la página web de la entidad – link de transparencia y acceso a la información a través del siguiente enlace:

<https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion>

Por otra parte, se evidenció que para el periodo del presente seguimiento el informe estadístico de las PQRS fue presentado y reportado a Veeduría Distrital a través de la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos en cumplimiento de las disposiciones establecidas por la Circular Conjunta N° 006 de 2017 emitida por dicho ente de control.

*“**Numeral 4.** El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.”*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021
		Página 17 de 21

Con el propósito de fortalecer la gestión institucional, desde el proceso de Atención a la Ciudadanía se cuenta con unas actividades programadas que hacen parte del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía 2021, enmarcadas con la difusión de información, sensibilizaciones y demás actividades que contribuyen al mejoramiento continuo en la prestación del servicio y articulación entre las dependencias de la entidad.

“Numeral 5. La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.”

La ubicación asignada de la Secretaría Distrital de la Mujer al proceso de Atención a la Ciudadanía y a la ventanilla única de correspondencia se ajusta a los requerimientos exigidos por el Decreto Distrital 371 de 2010, en cuanto a su ubicación estratégica y señalización visible que facilite el acceso a la comunidad, como se puede observar en las siguientes imágenes.

Imagen 2. Foto espacio atención a la ciudadanía en sede central



Fuente: Sede central Secretaria Distrital de la Mujer

En cuanto a la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes, es importante resaltar que a pesar de que la Secretaría Distrital de la Mujer no tiene una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano tal como lo establece el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 si cuenta dentro de su mapa de procesos institucional con el proceso de Atención a la Ciudadanía con caracterización AC-CA-O versión 5 del 25 de junio de 2020 liderado por la Subsecretaría de Gestión Corporativa y con personal de planta que desarrolla funciones de atención al ciudadano.

“Numeral 6. La operación continua, eficiente y efectiva del sistema distrital de quejas y soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.”

Como parte del mejoramiento continuo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” en la Entidad, desde el proceso de Atención a la Ciudadanía se han realizado capacitaciones a las funcionarias encargadas de la recepción de PQRS con el propósito de mejorar la operación del sistema en cada una de las dependencias, que facilite y ayude la gestión interna en las respuestas a los requerimientos cumpliendo criterios establecidos en la normatividad vigente. El detalle de las actividades desarrolladas se relacionan en el seguimiento cuatrimestral efectuado por la Oficina de Control Interno al Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía en el componente 4.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021 Página 18 de 21

“Numeral 7. La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.”

En cuanto a las sesiones programadas por la Veeduría Distrital para el desarrollo de los Nodos y otras actividades dispuestas por la red, la Subsecretaría de Gestión Corporativa participa en la plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y, el equipo de trabajo del proceso de Atención a la Ciudadanía realiza la participación en los nodos (intersectorial de mujeres, capacitación y formación) de conformidad con las sesiones programadas, el detalle de las actividades desarrolladas se relacionan en el seguimiento cuatrimestral efectuado por la Oficina de Control Interno al Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía en el componente 4.

Por otra parte y de acuerdo a la información suministrada por el proceso de Atención a la Ciudadanía remitida mediante correo electrónico del 19 de julio de 2021 en relación con adopción de recomendaciones dadas desde Veeduría Distrital se informó lo siguiente: *“La Secretaría Distrital de la Mujer, a través de la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Proceso de Atención a la Ciudadanía, recibió el informe “Gestión de la Red Distrital de Quejas y Reclamos (I semestre 2021)”, en el cual no se formularon recomendaciones dirigidas estrictamente a nuestra Entidad, respecto de la atención de PQRS”.*

7. CONCLUSIONES

7.1.FORTALEZAS

En desarrollo del seguimiento, esta Oficina evidenció las siguientes fortalezas:

1. La gestión del proceso de Atención a la Ciudadanía en cuanto al seguimiento oportuno de las peticiones que ingresan a la entidad, evidenciado en los correos semanales enviados a las dependencias responsables.
2. Las actividades desarrolladas (sensibilizaciones) tendientes al mejoramiento continuo de la gestión de las peticiones, las cuales fueron evidenciadas e informadas en el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del primer cuatrimestre de 2021.
3. El cumplimiento en la elaboración, presentación y publicación de los informes de seguimiento a las PQRS.
4. La elaboración de documentos orientados a establecer pautas y lineamientos que ayuden al fortalecimiento de la Entidad en relación con la gestión de peticiones y la interacción con la ciudadanía.
5. Se resalta que la entidad da cumplimiento al Decreto 371 de 2010 en relación a los procesos de atención al ciudadano y la atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

7.2.OPORTUNIDADES DE MEJORA

A continuación, se enuncian las oportunidades de mejora encontradas a lo largo del seguimiento, con el ánimo de identificar mejoras potenciales que el proceso de Atención a la Ciudadanía, podría tener en cuenta para su autoevaluación y por ende para la formulación de acciones de mejoramiento:

Nº	OPORTUNIDAD Y/O RECOMENDACIÓN	Numeral del Informe	PROCESO RESPONSABLE
1.	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 contenida en los informes de seguimiento, situación que puede llevar a desinformación y	6.1	Atención a la Ciudadanía



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

SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN

INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO

Código: SEC-FO-2

Versión: 02

Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021

Página 19 de 21

N°	OPORTUNIDAD Y/O RECOMENDACIÓN	Numeral del Informe	PROCESO RESPONSABLE
	confusiones en el análisis de la información, así como el reporte de resultados. Por lo que se recomienda tener una base de datos propia con las peticiones que ingresan y que se tramitan al interior de la Entidad que permita tener información precisa y depurada con el fin de hacer un seguimiento idóneo con el estado definitivo de las peticiones.		
2.	Se evidenciaron deficiencias en el registro que el proceso de Atención a la Ciudadanía lleva en cuanto a las peticiones verbales, por lo que se recomienda realizar un registro más detallado teniendo en cuenta las directrices establecidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá.	6.2	Atención a la Ciudadanía
3.	En revisión de los lineamientos y políticas de operación se identificaron deficiencias en su aplicación, por lo que se recomienda actualizar de acuerdo con la operatividad del sistema el procedimiento AC-PR-2 “Gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía” y/o dar cumplimiento a lo establecido en dicho documento.	6.3	Atención a la Ciudadanía
4.	Se evidenció que en la página web de la entidad no existe un espacio en la que se lleve a cabo la notificación por aviso, por lo que se recomienda adelantar las actuaciones a que haya lugar.	6.3	Atención a la Ciudadanía
5.	Se evidenció que de las peticiones en las que se hace traslado por no competencia o cierre por no competencia, no en todos los casos se deja comentario de los motivos por los cuales se hace traslado o cierre de la petición por lo que se recomienda establecer lineamientos claros en el registro de la información para estos casos.	6.3	Atención a la Ciudadanía
6.	Respecto al registro de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, se evidenciaron deficiencias en el diligenciamiento de la información (ausencia del radicado de entrada y/o salida, clara descripción de la petición, clasificación de la tipología, registro de la respuesta, entre otros), respuesta con más de un radicado y clasificación correcta del canal de ingreso. Por lo que se recomienda fortalecer el diligenciamiento de dicha herramienta dando cumplimiento a lo dispuesto en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y en demás documentos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	6.3 6.4	Atención a la Ciudadanía
7.	Se recomienda realizar un seguimiento más detallado a las peticiones teniendo en cuenta las situaciones identificadas por la Oficina de Control Interno.	6.4	Atención a la Ciudadanía

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 02
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021
		Página 20 de 21

Nº	OPORTUNIDAD Y/O RECOMENDACIÓN	Numeral del Informe	PROCESO RESPONSABLE
8.	Teniendo en cuenta que no fue posible evidenciar la entrega de la respuesta a la (el) peticionario (a) del 100% de las peticiones de la muestra evaluada, se recomienda fortalecer los seguimientos que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía en los cuales se valide la fecha de entrega/notificación efectiva de las respuestas a la (el) peticionario (a).	6.4	Atención a la Ciudadanía
9.	Respecto al informe de defensora a la ciudadanía se evidenció que este se basó en referirse a las cifras contenidas en el Informe de Gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía, sin tener en cuenta las debilidades detectadas en los informes de seguimiento presentados por la Oficina de Control Interno, por lo que se recomienda cotejar la información contenida en el Informe de Gestión de PQRS y de Atención a la Ciudadanía con el reporte de peticiones que se puede extraer del sistema “Bogotá te escucha”, lo anterior con el fin de detectar posibles dificultades en el trámite de las peticiones recibidas en la entidad, en cumplimiento a la función establecida en el numeral 3 del artículo 14 del Decreto 847 de 2019.	6.5	Atención a la Ciudadanía (Defensora de la Ciudadanía)

7.3. HALLAZGOS

Tema o Palabras Clave	Numeral del Informe	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	Proceso Responsable	ID LUCHA (reincidencia)
1. Cumplimiento de Procedimientos	6.3	Se observó el incumplimiento de las políticas de operación 5, 11, 15 y 21, así como de la actividad 10 del procedimiento	Directiva 003 de 2003 Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02 versión 6	Debilidad en la aplicación de controles y actividades establecidas en los procedimientos.	Investigación y sanciones de tipo disciplinario	Gestión Disciplinaria Prevención y Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia Gestión del Talento Humano Territorialización de la Política Pública Atención a la Ciudadanía	N/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: SEC-FO-2

Versión: 02

Fecha de Emisión: 22 de julio de 2021

Página 21 de 21

Tema o Palabras Clave	Numeral del Informe	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	Proceso Responsable	ID LUCHA (reincidencia)
2. Peticiones verbales	6.2	Se observaron debilidades en el registro de peticiones verbales (presencial y telefónico) en la base de datos suministrada por el proceso de Atención a la Ciudadanía.	Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas versión 2 (Diciembre de 2019) de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá Artículo 2.2.3.12.4 Capítulo 12 del Decreto 1069 de 2015	Debilidades en la aplicación de criterios normativos Desconocimiento de normativa aplicable	Investigación y sanciones de tipo disciplinario	Atención a la Ciudadanía	N/A

ORIGINAL FIRMADO

ANGELA JOHANNA MÁRQUEZ MORA

JEFA DE CONTROL INTERNO