

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 1 de 62

## INFORME DE SEGUIMIENTO

**FINAL**

### ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

#### OFICINA DE CONTROL INTERNO

Angela Johanna Márquez Mora  
**JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**EQUIPO AUDITOR**  
Ginna Xiomara Cañón Caballero  
Wolfe Smith Montenegro Cudris  
Yazmín Alexandra Beltrán Rodríguez

**PERIODO EVALUADO**  
Segundo semestre de 2022

**FECHA DEL INFORME**  
21 de marzo de 2023

 <b>AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 2 de 62

## Contenido

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b> .....	3
<b>1.1. DESTINATARIOS DEL SEGUIMIENTO</b> .....	3
<b>1.2. EQUIPO AUDITOR</b> .....	3
<b>2. OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO</b> .....	3
<b>3. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO</b> .....	3
<b>4. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO</b> .....	3
<b>5. METODOLOGÍA</b> .....	5
<b>6. RESUMEN EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO</b> .....	8
<b>7. RESULTADOS DETALLADOS DEL SEGUIMIENTO</b> .....	10
<b>7.1 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN</b> .....	10
<b>7.1.1 Atención a Peticiones Verbales</b> .....	44
<b>7.2 ARTICULACIÓN SISTEMA DISTRITAL BOGOTÁ TE ESCUCHA Y GESTOR DOCUMENTAL ORFEO SDMUJER</b> .....	47
<b>7.3 DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA</b> .....	47
<b>7.4 CUMPLIMIENTO DECRETO 371 DE 2010 (PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA)</b> .	52
<b>7.5 CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD PUNTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b> .....	58
<b>7.6 SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO</b> .....	58
<b>7.7 EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD POSTERIOR AL CIERRE</b> .....	60

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 3 de 62

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### 1.1. DESTINATARIOS DEL SEGUIMIENTO

El presente seguimiento tiene como destinatarios principales:

1. Secretaria de Despacho, como Representante Legal de la Secretaría Distrital de la Mujer y responsable del Sistema de Control Interno.
2. Subsecretaria de Gestión Corporativa como lideresa del proceso “Atención a la ciudadanía”.
3. Oficina Asesora Jurídica como figura de la Defensora de la Ciudadanía.
4. Subsecretarias, Directoras y Director, Jefas de Oficina Asesora y Asesoras, como responsables en la gestión y trámite de las peticiones en la entidad.

### 1.2. EQUIPO AUDITOR

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

- Ginna Xiomara Cañon Caballero, Contratista de la Oficina de Control Interno.
- Wolfe Smith Montenegro Cudris, Contratista de la Oficina de Control Interno.
- Yazmín Alexandra Beltrán Rodríguez, Contratista de la Oficina de Control Interno.

## 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 segundo semestre de 2022 (1 de julio al 31 de diciembre de 2022) a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, así como las disposiciones establecidas en el artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010.

## 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*”.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 4 de 62

- 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”*.

#### **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”*.
- Directiva Distrital 008 de 2021 *“Lineamientos para prevenir conductas irregulares con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.”*
- 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”*.
- Circular 005 de 2018 de la Veeduría Distrital con asunto *“Implementación cartilla de lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico en puntos de servicio al ciudadano”*.
- Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, versión 3.
- Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Manual del usuario - funcionario Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

#### **Del Orden Interno:**

- 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”*.
- Resolución 406 del 21 de julio de 2021 *“Por medio de la cual se adoptan los lineamientos de servicio a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer”*.
- Circular 014 del 26 de octubre de 2016 *“Lineamientos para el trámite de las peticiones, quejas y reclamos de la SDMujer”*.

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 5 de 62

- Circular 0011 del 10 de junio de 2022 “Lineamientos para el trámite interno de la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y demás requerimientos de la SDMujer
- Procedimiento AC-PR-2 “Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía” vigente.
- Guía metodológica para la formulación de planes de mejoramiento código PG-GU-1 versión 1 de 2020.
- Seguimiento y Evaluación de Planes de Mejoramiento código SEC-PR-5 versión 5 de 2021.

## 5. METODOLOGÍA

El presente ejercicio auditor se realizó en el marco de las Normas Internacionales de Auditoría Interna emitidas por el Instituto de Auditores Internos, el “Estatuto de Auditoría para la Secretaría Distrital de la Mujer” y 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, así como los lineamientos establecidos para el Proceso Seguimiento, Evaluación y Control.

### *Planeación del Seguimiento:*

Como parte del análisis de la información se realizó la 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 inicial a la Subsecretaría de Gestión Corporativa como responsable del proceso “Atención a la ciudadanía” según radicado N°3-2023-000141 del 10 de enero de 2023, a la Oficina Asesora Jurídica como representante de la figura de Defensora de la Ciudadanía según radicado N°3-2023-000139 del 10 de enero de 2023 y a la Dirección Administrativa y Financiera como responsable del funcionamiento del gestor documental ORFEO según radicado N°3-2022-000140 del 10 de enero de 2023, información que se requirió para el desarrollo de la siguiente etapa.

Adicionalmente y como parte del análisis de la información, se generaron reportes del plan de mejoramiento (aplicativo LUCHA módulo de mejoramiento continuo), se efectuó la revisión de la información contenida en dicho reporte para posteriormente realizar el seguimiento y se realizó solicitud de información mediante radicado N°3-2023-001276 del 13 de febrero de 2023 para efectos de realizar la evaluación de la efectividad de las acciones cerradas en seguimientos previos.

### *Desarrollo del seguimiento:*

Con el propósito de realizar el presente seguimiento, 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 según radicado 3-2023-000514 del 20 de enero de 2023.
- b. Se realizó revisión y análisis de la información remitida por la Dirección Administrativa y Financiera según radicado N°3-2023-000526 del 20 de enero de 2023.
- c. Se realizó revisión y análisis de la información remitida por la Oficina Asesora Jurídica según radicado N°3-2023-000909 del 01 de febrero de 2023.

Con ocasión de lo anterior, se efectuó 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 segundo semestre de la vigencia 2022 que contiene 4.927 registros únicos de peticiones recibidas por la SDMujer (incluye los traslados

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 6 de 62

realizados desde otras entidades). De este modo se seleccionaron 65 peticiones teniendo como criterio el canal de atención, tipología de la petición y descripción de la petición, como se muestra en la tabla N° 1:

**Tabla 1. Priorización muestra de auditoria**

Ítem	Número de petición	Criterio selección muestra auditoría			Ítem	Número de petición	Criterio selección muestra auditoría		
		Tipo de petición	Canal de Atención	Descripción de la Petición			Tipo de petición	Canal de Atención	Descripción de la Petición
1	1917382022	X			34	3095692022		X	
2	2278142022		X		35	3098482022		X	
3	2331392022		X		36	3149932022		X	
4	2338702022		X		37	3161122022		X	
5	2357722022		X		38	3218222022	X		
6	2365752022			X	39	3243872022		X	
7	2366172022		X		40	3297552022		X	
8	2382052022		X		41	3314502022		X	
9	2397732022		X		42	3462962022		X	
10	2417562022		X		43	3497162022	X		
11	2418012022	X			44	3536722022		X	
12	2432722022		X		45	3558642022		X	
13	2434592022		X		46	3588792022		X	
14	2435042022		X		47	3613382022		X	
15	2445912022		X		48	3626812022		X	
16	2479412022		X		49	3687052022	X		
17	2564892022	X			50	3689222022		X	
18	2615402022		X		51	3694422022		X	
19	2641342022	X			52	3758062022		X	
20	2715112022	X			53	3778002022		X	
21	2831432022		X		54	3856732022		X	
22	2863262022		X		55	3978632022		X	
23	2873952022		X		56	4048732022		X	
24	2876782022		X		57	4069632022		X	
25	2883752022		X		58	4172832022		X	
26	2902192022		X		59	4234682022	X		
27	2993232022		X		60	4400672022		X	
28	3050822022		X		61	4413282022		X	
29	3069872022			X	62	4454162022			X
30	3083152022		X		63	4481792022			X
31	3083582022			X	64	4625822022		X	
32	3085342022		X		65	4639702022			X
33	3086382022		X						

Fuente: Elaboración propia

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 7 de 62

- d. Una vez seleccionada la muestra se realizó la solicitud de información a cada una de las dependencias responsables de la gestión y trámite mediante radicado N°3-2023-000763 del 30 de enero de 2023 con el fin de obtener los correspondientes soportes de las peticiones (Documentos de las solicitudes (PQRS) recibidas, respuestas emitidas por la entidad y evidencia de la entrega de las respuestas.
- e. Se elaboró una matriz para el registro de los resultados de la verificación de la muestra de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) seleccionada, analizando 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).
  - Si la respuesta es acorde a la solicitud efectuada y si esta cumple con las características de respuesta de fondo.
  - Si las respuestas se dieron en los tiempos (oportunidad) establecidos por la normatividad vigente.
  - Si se realizó entrega/notificación de la respuesta a la (el) peticionaria(o).
  - Revisión del registro de información consignada en el Sistema Bogotá te escucha en cuanto a radicados de entrada, salida y cierre de la petición en el sistema.
- f. Para la verificación de información relacionada con las peticiones verbales se tomó una muestra de 20 registros contenidos en la base de datos del SIMISIONAL aportada por el proceso.
- g. Verificación de información que se encuentra en el gestor documental ORFEO, correspondiente al periodo a evaluar.
- h. 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 segundo semestre de 2022, publicados en la página web de la entidad – link de transparencia y acceso a la información.
- i. Solicitudes de información adicional mediante radicado N° 3-2023-000823 y 3-2023-001276 del 31 de enero y 13 de febrero 2023 y correo electrónico del 23 de febrero de 2023.
- j. Reuniones efectuadas el 23 de febrero de 2023 con el proceso de Atención a la Ciudadanía para aclaración de inquietudes relacionadas con la base de datos, funcionalidad del sistema Bogotá te Escucha, entre otros.
- k. Revisión y análisis de la información reportada por las dependencias responsables de las acciones abiertas en el módulo de mejoramiento continuo del aplicativo LUCHA relacionadas con la gestión y trámite de las PQRS al corte de 3 de marzo de 2023, con el fin de verificar la pertinencia de los soportes que dan cuenta de las acciones desarrolladas, acorde con lo planteado en el Plan de Mejoramiento.

Para cada acción formulada en el plan de mejoramiento se verificó la coherencia entre el hallazgo/oportunidad de mejora, las causas identificadas y las acciones planteadas, con el propósito de determinar su calificación en términos de eficiente y adecuada.

- l. Para el caso en el que se evaluó la efectividad, se efectuó la revisión de la información contenida en los reportes de planes de mejoramiento cuyas acciones fueron cerradas con corte a junio 2022, como se muestra en la tabla 2.

**Tabla 2. Muestra evaluación efectividad**

Ítem	Fuente de Auditoría	ID Lucha
1	Informe Seguimiento a la Atención de PQRS Segundo Semestre 2021 - PAA 2022	866 / 870 / 872 / 873 / 874 / 875

Fuente: Elaboración propia

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 8 de 62

Posteriormente, se realizó la revisión y análisis de los soportes suministrados por los procesos responsables de cada acción de acuerdo con las solicitudes de información (radicado N°3-2023-001276), con el propósito de establecer si estas fueron conducentes a mitigar la causa del hallazgo o situación identificada.

Esta auditoría fue realizada con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias seleccionadas por la auditora a cargo de la realización del trabajo. Una consecuencia de esto es la presencia del riesgo de muestreo, es decir, el riesgo de que la conclusión basada en la muestra analizada no coincida con la conclusión a que se habría llegado en caso de haber examinado todos los elementos que componen la población.

Como última etapa, con la información identificada y consolidada a lo largo del presente trabajo se construye el informe cuyas conclusiones se clasifican en 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:** Situación que podría convertirse en un futuro incumplimiento de un requisito (hallazgo) que podría llegar a tener efectos sobre el cumplimiento de los objetivos, procesos, planes, programas o proyectos. 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 o en caso de que sea requerido, las mismas deberán documentarse en el correspondiente plan de mejoramiento.
- **Hallazgo:** Es el resultado de 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). 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.

<b>6. RESUMEN EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO</b>
---

Tipo de Resultado	Consecutivo	Título	Proceso/Área Responsable	Plan de Mejoramiento
Hallazgo	H-01-AC-2023	Incumplimiento en el envío de correo electrónico de seguimiento semanal	Atención a la Ciudadanía	Obligatorio
Hallazgo	H-02-AC-2023	Inoportunidad en la publicación de los informes mensuales y trimestrales de seguimiento a la gestión de PQRS	Atención a la Ciudadanía	Obligatorio
Hallazgo	H-03-TPP y PAMVV-2023	Inoportunidad en la remisión de las peticiones que ingresan por el buzón de sugerencias	Territorialización de la Política Pública	Obligatorio



Tipo de Resultado	Consecutivo	Título	Proceso/Área Responsable	Plan de Mejoramiento
Hallazgo	H-04-VARIOS-2023	Inoportunidad en el traslado de peticiones por no competencia a través del Sistema Bogotá te Escucha	Trasversalización de la Política Pública Gestión del Sistema de Cuidado Promoción del Acceso a la Justicia Gestión de Talento Humano Dirección de Enfoque Diferencial	Obligatorio
Hallazgo	H-05-DEF-2023	Desatención en cuanto a la funcionalidad “solicitud de ampliación” en el Sistema Bogotá te Escucha	Dirección de Enfoque Diferencial	Obligatorio
Hallazgo	H-06-GD-2023	Desatención a las condiciones (respuesta de fondo) de las respuestas de las PQRS	Gestión Disciplinaria	Obligatorio
Hallazgo	H-07-PAMVV-2023	Inoportunidad en las respuestas emitidas a través del Sistema Bogotá te Escucha	Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia	Obligatorio
Hallazgo	H-08-TPP-2023	Inconsistencia en la respuesta emitida a petición	Territorialización de la Política Pública	Obligatorio
Hallazgo	H-09-TPP-2023	Desatención en el registro de peticiones verbales en el SIMISIONAL	Atención a la Ciudadanía	Obligatorio
Oportunidad de Mejora	O-01-AC-2023	Registro del radicado de entrada (ORFEO) y clasificación de tipología en el Sistema Bogotá te Escucha	Atención a la Ciudadanía	Obligatorio
Oportunidad de Mejora	O-02-VARIOS-2023	Registro de información en el Sistema Bogotá te Escucha	Gestión Disciplinaria Comunicación Estratégica Gestión Jurídica Atención a la Ciudadanía	Obligatorio
Oportunidad de Mejora	O-03-TPP y DEF-2023	Notificación de respuestas al peticionario	Dirección de Enfoque Diferencial	Obligatorio
Oportunidad de Mejora	O-04-GTH-2023	Debilidades en la aplicación de las funcionalidades del Sistema Bogotá te Escucha	Gestión de Talento Humano	Voluntario
Oportunidad de Mejora	O-05-VARIOS-2023	Debilidades en los soportes de gestión y trámite de las PQRS	Gestión del Sistema de Cuidado Direccionamiento Estratégico Gestión del Conocimiento Gestión Contractual	Voluntario

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 10 de 62

Tipo de Resultado	Consecutivo	Título	Proceso/Área Responsable	Plan de Mejoramiento
			Dirección de Enfoque Diferencial	
Oportunidad de Mejora	O-06-AC y MISIONALES-2023	Articulación en cuanto al registro de peticiones verbales en CIOM y Casa de Todas desde el primer nivel de atención	Atención a la Ciudadanía Procesos Misionales	Voluntario
Oportunidad de Mejora	O-07-GJ-2023	Actualización del Acto Administrativo que adopta la figura de Defensora de la Ciudadanía en la Entidad	Gestión Jurídica	Voluntario
Oportunidad de Mejora	O-08-GJ-2023	Redireccionamiento errado o inefectivo de links relacionados en el informe de Defensora de la Ciudadanía y de buenas prácticas	Gestión Jurídica	Voluntario
Oportunidad de Mejora	O-09-GJ-2023	Insumos insuficientes para el análisis y presentación de informes de Defensora de la Ciudadanía	Gestión Jurídica	Voluntario
Oportunidad de Mejora	O-10-GJ y AC-2023	Desarticulación de información concerniente a la Defensora de la Ciudadanía	Gestión Jurídica Atención a la Ciudadanía	Voluntario
Oportunidad de Mejora	O-11-AC-2023	Acciones inefectivas del Plan de Mejoramiento	Atención a la Ciudadanía	Voluntario
Oportunidad de Mejora	O-12-PAMVV-2023	Remisión de las peticiones que ingresan a través del buzón de sugerencias en las Casas Refugio	Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia	Voluntario
Oportunidad de Mejora	O-13-AC-2023	Entrega de información con errores	Atención a la Ciudadanía	Obligatorio

## 7. RESULTADOS DETALLADOS DEL SEGUIMIENTO

### 7.1 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para el desarrollo de este ítem se tuvo en cuenta las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015 y los lineamientos establecidos en el procedimiento AC-PR-2 “Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía” vigente donde se definen los parámetros necesarios para el desarrollo de actividades específicas que están relacionadas con la gestión y trámite de las PQRS en la Entidad y lo estipulado en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá versión 3.

#### **FORTALEZAS:**

- La actualización de los documentos del proceso de Atención a la Ciudadanía como lo son:
  - Manual de Atención a la Ciudadanía AC-MA-01 en su versión 8 con fecha de implementación del 05 de septiembre de 2022, en el cual se actualizan protocolos de atención preferencial, marco

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 11 de 62

normativo, entre otros.

- Procedimiento Encuesta de Satisfacción AC-PR-12, versión 2 con fecha de implementación del 26 de septiembre de 2022, en el que se realizó modificación a políticas de operación.
  - Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía AC-PR-02 en su versión 9 con fecha de implementación del 28 de noviembre de 2022 y en el cual se modificaron políticas de operación.
2. El reconocimiento que obtuvo la entidad en el segundo semestre de 2022 en relación con el mejor índice de servicio a la ciudadanía, destacándose en las cuatro (4) líneas estratégicas de la Política Distrital del Servicio a la Ciudadanía así:
    - a. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para hacer efectivo el goce de sus derechos.
    - b. Infraestructura para la prestación de los servicios.
    - c. Cualificación de los equipos de trabajo.
    - d. Articulación Interinstitucional para el mejoramiento de sus canales de servicio a la ciudadanía.
  3. Se evidenció que el 96.9% de las peticiones (63) de la muestra (65) cumplieron 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.
  4. Se evidenció que el 98.4 % de las peticiones (64) verificadas (65), frente a las respuestas emitidas cumplieron los parámetros de amabilidad y respetuosa.
  5. Se evidenció que el 92.3 % de las peticiones (60) analizadas (65), frente a las respuestas emitidas cumplieron los parámetros de claridad y sencillez en el lenguaje.
  6. Del total de 15 peticiones que requirieron ampliación del plazo a través del Sistema Bogotá Te Escucha, para 14 peticiones se emitió una respuesta parcial informando la fecha en la cual se emitiría la respuesta definitiva y las razones por las cuales no se podía entregar una respuesta de fondo dentro de los términos de ley.
  7. Durante el segundo semestre de 2022 se presentó un (1) requerimiento en el que se identificó conflicto de competencias entre dependencias, frente a lo cual el proceso de Atención a la Ciudadanía en cumplimiento de la política de operación 4.11 “Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía” AC-PR-2, elevó consulta a la Oficina Asesora Jurídica (OAJ) mediante correo electrónico del 24 de noviembre de 2022 para definir la asignación del requerimiento N° 4300542022 a la dependencia que correspondió.
  8. El proceso de Atención a la Ciudadanía en cumplimiento de la política de operación 4.6 “Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía” AC-PR-2, remitió a la Oficina de Control Disciplinario Interno 17 requerimientos correspondientes a quejas, reclamos o denuncias de actos de corrupción que ingresaron en el segundo semestre de 2022.
  9. La creación y utilización del módulo de atención de primer nivel en el SIMISIONAL en el cual el proceso de Atención a la Ciudadanía registra la información de las peticiones verbales que llegan a la Entidad y que son atendidas desde dicho punto, que permiten llevar control y dejar un registro en el sistema de las ciudadanas en caso de que acudan a la prestación de alguno de los servicios o estrategias de la Entidad.
  10. La aplicación de los lineamientos establecidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en cuanto a la gestión de solicitudes reiterativas o de fácil solución con el fin de minimizar las cargas administrativas relacionadas con las PQRS y que pueden ser atendidas en el primer nivel de servicio, sin que sea necesario registrarlas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Para ello, el proceso ha implementado medidas para el control y registro de las peticiones verbales a través del SIMISIONAL que para el segundo semestre de 2022 contiene un total de 419 peticiones verbales (presenciales y telefónicas) recibidas, como se muestra en la siguiente tabla.

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022
		Página 12 de 62

**Tabla 3. Relación peticiones verbales segundo semestre 2022**

Mes	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales
Julio	24	30	54
Agosto	24	55	79
Septiembre	24	46	70
Octubre	17	47	64
Noviembre	26	75	101
Diciembre	11	40	51
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>293</b>	<b>419</b>

Fuente: Informes mensuales de seguimiento de PQRS

- Elaboración de los informes mensuales y trimestrales de seguimiento a la gestión de las PQRS que ingresan a la Entidad que incluye las peticiones recibidas, canales de atención, tipología, traslados, tiempo promedio de respuesta, entre otros correspondientes al segundo semestre de 2022, los cuales se encuentran publicados en la página web de la entidad en el link de transparencia y acceso a la información: <https://www.sdmuje.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>
- Presentación de los resultados de los informes de seguimiento de las PQRS (comportamiento mensual, tipo de requerimientos, canales de atención, requerimientos por dependencia), acciones de fortalecimiento desarrolladas por el proceso Atención a la Ciudadanía que se enmarcan en relación al servicio a la ciudadanía (actualización de documentos, capacitaciones y sensibilizaciones) y resultados de las encuestas de satisfacción en la instancia del Comité Institucional de Gestión y Desempeño en las sesiones del 04 de agosto 2022 (acta N°9) y 27 de octubre 2022 (acta N°12).
- La elaboración y presentación de los informes mensuales estadísticos presentados en oportunidad a la Veeduría Distrital a través de la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.
- Socialización de piezas comunicativas y sensibilizaciones, tendientes al mejoramiento continuo de la gestión de las peticiones y de atención a la ciudadanía.

### Imagen 1. Boletina del 19 de julio y del 18 de octubre de 2022

**Infórmate**

Conoce los criterios de calidad en las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)



Recuerda que es nuestro deber dar respuestas a las peticiones de la ciudadanía, cumpliendo con los siguientes parámetros de calidad:

- Coherencia:** corresponde a la relación directa que debe existir entre la respuesta emitida por la entidad y la petición ciudadana.
- Claridad:** hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.
- Oportunidad:** hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos establecidos por la ley.
- Calidez:** atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la peticionaria o peticionario con la respuesta a su requerimiento. De igual manera, es importante que en el proceso de estructuración de la respuesta se haga uso del lenguaje incluyente.

Te invitamos a conocer más sobre este y otros aspectos importantes en la gestión efectiva de las PQRSD, en el siguiente enlace: <https://bit.ly/3axlcCY>

**Estómate**

¿Sabías que el lenguaje claro nos permite ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía?



Para garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de la ciudadanía debemos transmitir de forma clara y efectiva la información sobre nuestros programas, trámites y servicios.

Así lo establece el CONPES 3785, la Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio a la Ciudadanía, en la que se destaca que el lenguaje claro reduce el uso de intermediarios, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de la ciudadanía, promueve la transparencia y el acceso a la información, facilita el control y la participación ciudadana y fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad.

Por ello, te invitamos a conocer los "10 pasos para comunicarse en lenguaje claro" del Departamento Nacional de Planeación, que describe los principales aspectos que las y los servidores públicos y colaboradores de las entidades públicas debemos tener en cuenta para construir documentos comprensibles para la ciudadanía.

- Ponte en los zapatos de la ciudadana y el ciudadano
- Haz una lista de las ideas que quieras transmitir
- Organiza el texto por pasos
- Escribe frases cortas
- Usa un lenguaje cercano
- Evita los legalismos
- Evita la solemnidad
- No abuses de los siglas
- Plena en imágenes
- Revisalo

Conoce los detalles de cada uno de los pasos: <https://bit.ly/2TvAHFX>

Fuente: correo institucional de comunicaciones SDMuje

**Imagen 2. Presentación sensibilizaciones de septiembre y octubre de 2022**



Fuente: información aportada en el marco del componente 4. Mecanismos para mejorar la Atención a la Ciudadanía del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía vigencia 2022

- La aplicación del método del ciudadano incognito realizado desde el proceso de Atención a la Ciudadanía, en el que se evaluó la atención telefónica de Línea Púrpura, conmutador y línea telefónica de las CIOM Engativá y Rafael Uribe Uribe, de lo cual se elaboró un Informe de resultados de la aplicación del método del ciudadano incógnito con recomendaciones generales tendientes al mejoramiento de los canales de atención.
- La socialización que el proceso de Atención a la Ciudadanía realiza de forma mensual a las dependencias de la Entidad para la adopción de medidas tendientes a atender las observaciones y situaciones identificadas desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General, en el marco del informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, que ayuda a fortalecer la gestión de las PQRS, las cuales para el segundo semestre fueron remitidas así:

**Tabla 4. Relación socialización novedades emitidas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General**

Fecha	Socialización	Dependencia	Informe socializado
27 de septiembre 2022	A través de reunión efectuada con la dependencia	Oficina de Control Disciplinario Interno	Correspondiente al mes de julio 2022

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022
		Página 14 de 62

Fecha	Socialización	Dependencia	Informe socializado
28 de septiembre 2022	A través de reunión efectuada con la dependencia	Dirección de Eliminación de Violencias	
30 de septiembre 2022	A través de reunión efectuada con la dependencia	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	
21 de octubre 2022	Mediante radicado N° 3-2022-004208	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	Correspondiente al mes de agosto 2022
	Mediante radicado N° 3-2022-004209	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	
	Mediante radicado N° 3-2022-004210	Dirección Administrativa y Financiera	
	Mediante radicado N° 2022-004211	Subsecretaria del Cuidado y Políticas de Igualdad	
18 de noviembre 2022	Mediante radicado N° 2022-004621	Oficina Asesora Jurídica	Correspondiente al mes de septiembre 2022
15 de diciembre 2022	Mediante radicado N° 2022-005324	Dirección de Derechos y Diseño de Política	Correspondiente al mes de octubre 2022

Fuente: Información remitida por el proceso de Atención a la Ciudadanía radicado N° 3-2023-000514

## **HALLAZGOS:**

### **Hallazgo N° 01 – Incumplimiento en el envío de correo electrónico de seguimiento semanal**

#### **Condición:**

Con ocasión de la revisión de los soportes del seguimiento semanal a las peticiones que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante correo electrónico, se evidenció que en la semana del 26 al 30 de septiembre de 2022 no se realizó el envío del seguimiento a las peticiones que ingresaron a la entidad en virtud de la política de operación 4.5 y la actividad N° 12 del procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía, más aún cuando dicha actividad hace parte de un punto de control del procedimiento.

#### **Criterio(s):**

- Artículo 151 del Decreto Nacional N° 403 de 2020 “*Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal*”.
- Política de operación 4.5 y Actividad N° 12 del Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02 versión 8 y 9 que establece el envío de un correo electrónico de seguimiento semanal.
- Numeral N°2 Directiva 008 de 2021 “*Lineamientos para prevenir conductas irregulares con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.*”.

#### **Posible(s) causa(s) identificada(s) por la Oficina de Control Interno:**

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 15 de 62

- Debilidades en la aplicación de políticas de operación y actividades establecidas en los procedimientos, manuales y procedimientos establecidos para el trámite de las peticiones.
- Falta de atención en la revisión de las solicitudes de información de la Oficina de Control Interno y la correspondiente entrega de soportes.

**Descripción del(los) riesgo(s):**

- Gestionar las peticiones ciudadanas sin el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas aplicables.

**Posible Efecto:**

- Posibles investigaciones y/o sanciones disciplinarias por incumplimiento de procedimientos internos.
- Incremento de peticiones no atendidas dentro de los tiempos de ley.

**Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:**

Mediante memorando con radicado N°3-2023-001917 del 14 de marzo de 2023 se recibió por parte de la Subsecretaría del Gestión Corporativa (proceso de Atención a la Ciudadanía) la siguiente réplica:

*“Con relación al envío del seguimiento semanal a la gestión de las PQRS de la entidad en la semana del 26 al 30 de septiembre, primero indicar que esto corresponde a la vigencia 2022. Segundo, se adjunta la evidencia de envío vía correo electrónico del seguimiento realizado el día 29 de septiembre de 2022. Por lo tanto, solicitamos amablemente sea considerado el retiro del hallazgo.”*

**Respuesta de la Oficina de Control Interno:**

Revisada la respuesta emitida por el proceso de Atención a la Ciudadanía, es importante indicar que dicho soporte no fue aportado en las evidencias entregadas a este despacho (radicado N°3-2023-000514 punto N°13) a la solicitud de información realizada, por lo anterior **se mantiene** el hallazgo en virtud del artículo 151 del Decreto Nacional N° 403 de 2020 que en relación a la entrega de información establece *“Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno. Los servidores responsables de la información requerida por la unidad u oficina de control interno deberán facilitar el acceso y el suministro de información confiable y oportuna para el debido ejercicio de sus funciones, salvo las excepciones establecidas en la ley. Los requerimientos de información deberán hacerse con la debida anticipación a fin de garantizar la oportunidad y completitud de la misma. (...)”* (subrayado fuera de texto), se incluye dicha norma en los criterios del hallazgo, se modifica el año de las fechas relacionadas en la condición (semana del 26 al 30 de septiembre) quedando 2022 y se adiciona la segunda causa y la recomendación N°3.

**Recomendación(es) Específica(s):**

1. Dar aplicación a los puntos de control establecidos en el procedimiento, los cuales ayudan a gestionar y tramitar en oportunidad los requerimientos que ingresan a la Entidad.
2. Realizar acciones de autocontrol tendientes a fortalecer la aplicación de los lineamientos relacionados con

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 16 de 62

la gestión y trámite de las peticiones.

- Adoptar medidas al interior del proceso que garanticen que los soportes remitidos en virtud de las solicitudes efectuadas por la Oficina de Control Interno sean remitidos de forma completa, que faciliten y ayuden el desarrollo del ejercicio auditor.

**Hallazgo N° 02 - Inoportunidad en la publicación de los informes mensuales y trimestrales de seguimiento a la gestión de PQRS**

**Condición:**

Con ocasión de la revisión de la página web institucional, se evidenció que 2 de los informes mensuales y trimestrales de seguimiento a la gestión de PQRS se publicaron por fuera de los tiempos establecidos en la política de operación 5.1 del Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02 vigente, como se relaciona a continuación:

**Tabla 5. Relación publicación informes de seguimiento a la gestión de PQRS**

Informe	Fecha de publicación máxima (política operación 5.1)	Fecha publicación del informe
Mensual del mes de julio de 2022	22 de agosto de 2022	24 de agosto de 2022
Trimestral - periodo de julio a septiembre de 2022	24 de octubre de 2022	03 de noviembre de 2022

Fuente: página web SDMuJer – Link transparencia y acceso a la información

**Criterio(s):**

- Política de Operación 5.1 del Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02 versión 8 y 9 que dispone “Informe mensual y trimestral de seguimiento a la gestión de PQRS de la Secretaría Distrital de la Mujer el cual deberá ser publicado en la página web de la Entidad, en la sección “Transparencia y acceso a la información pública” numeral 4.10 “Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información”, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de corte. Se realizará una presentación del informe trimestral, al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad, con el fin de que este comité realice el respectivo seguimiento” (Subrayado fuera de texto).
- Numeral N°2 Directiva 008 de 2021 “Lineamientos para prevenir conductas irregulares con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.”

**Posible(s) causa(s) identificada(s) por la Oficina de Control Interno:**

- Debilidades en la aplicación de políticas de operación y actividades establecidas en los procedimientos, manuales y procedimientos establecidos para el trámite de las peticiones.

**Descripción del(los) riesgo(s):**

- Incumplimiento de los principios de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 17 de 62

**Posible Efecto:**

- Posibles investigaciones y/o sanciones disciplinarias por incumplimiento de procedimientos internos.

**Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:**

No se recibió réplica al presente hallazgo por parte del proceso responsable, por lo tanto, **se mantiene** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2023-001869 del 09 de marzo de 2023).

**Recomendación(es) Específica(s):**

1. Establecer controles que permitan fortalecer la publicación de los informes en oportunidad acorde a las políticas de operación establecidas en el Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02.

**Hallazgo N° 03 - Inoportunidad en la remisión de las peticiones que ingresan por el buzón de sugerencias**

**Condición:**

De conformidad con la información remitida por el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante radicado N°3-2023-000514 del 20 de enero de 2023, en relación a las PQRS que ingresaron por el Buzón de Sugerencias desde las Casas de Igualdad de Oportunidad para las mujeres, Casa de Todas y Casas Refugio en el segundo semestre 2022, se evidenció la remisión de 3 peticiones al correo electrónico [servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co) por fuera del término establecido en la política de operación 4.3 del Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02, como se puede observar en la siguiente tabla.

**Tabla 6. Relación remisión PQRS que ingresaron por el buzón**

Item	N° de Petición	Fecha que registra la petición	Fecha de envío según política operación 4.3	Fecha de remisión al correo
1	2457312022	29 de junio 2022	30 de junio 2022	01 de julio 2022
2	3150132022	26 de agosto 2022	29 de agosto 2022	31 de agosto 2022
3	3488782022	08 de septiembre 2022	09 de septiembre 2022	28 de septiembre 2022

Fuente: Información remitida por el proceso de Atención a la Ciudadanía radicado N° 3-2023-000514

**Criterio(s):**

- Política de Operación 4.3 del Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02 versión 8 y 9 “*En caso de que los requerimientos sean ingresados a través del canal escrito - Buzón de Sugerencias, éstos deberán ser revisados diariamente y si hay una PQRS, remitirla al día hábil siguiente después de ingresada en el buzón, al correo electrónico [servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co), en el formato dispuesto para recibir Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias*” (subrayado fuera de texto).
- Numeral N°2 Directiva 008 de 2021 “*Lineamientos para prevenir conductas irregulares con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 18 de 62

*bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.”*

***Possible(s) causa(s) identificada(s) por la Oficina de Control Interno:***

- Desconocimiento de la normatividad relacionada con el incumplimiento de los procedimientos establecidos al interior de la Entidad.
- Debilidades en la aplicación de políticas de operación y actividades establecidas en los procedimientos, manuales y procedimientos establecidos para el trámite de las peticiones.

***Descripción del(los) riesgo(s):***

- Gestionar las peticiones ciudadanas sin el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas aplicables.

***Posible Efecto:***

- Apertura de investigaciones y/o sanciones disciplinarias por incumplimiento de procedimientos internos.
- Incremento de peticiones no atendidas dentro de los tiempos de ley.

***Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:***

Para el presente hallazgo se recibieron las siguientes réplicas:

1. Mediante memorando con radicado N°3-2023-001925 del 14 de marzo de 2023 la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación informa que acepta el hallazgo.
2. Mediante memorando con radicado N°3-2023-001934 del 14 de marzo de 2023 se recibió por parte de la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres lo siguiente:

*“(Radicados No. 3150372022 / 3150462022) De acuerdo con el informe preliminar, las peticiones de la referencia ingresadas en el buzón de sugerencias de una de las Casa Refugio fueron remitidas fuera del término establecido en la política de operación 4.3 del Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02, al correo electrónico de atención a la ciudadanía. Esto, en la medida en que las fechas registradas en las peticiones son el 11 y el 19 de junio de 2022, respectivamente, mientras que el envío se efectuó el 31 de agosto del mismo año.*

*Si bien las fechas señaladas corresponden efectivamente a los hechos indicados, el equipo de la Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia ha tenido la oportunidad de revisar este tipo de situaciones y ha podido identificar causas que no se relacionan en el informe preliminar y que ponemos a consideración de la Oficina de Control Interno como explicación a la ocurrencia de los hechos.*

*En efecto, el informe identifica como causas de la remisión tardía de las peticiones el desconocimiento de la normatividad aplicable o las debilidades en su aplicación, más desconoce las dinámicas propias*

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 19 de 62

*del servicio de atención que se presta desde las Casas Refugio, que pueden llevar a que la fecha de registro de la petición no corresponda a aquella en la que efectivamente es depositada en el buzón de sugerencias y que pueden traducirse en remisiones tardías de la solicitud.*

*Para ello es necesario entender en qué consiste la Estrategia de las Casas Refugio. Se trata de espacios de acogida en los que, además de garantizarse de manera gratuita el alojamiento, alimentación, vestido y transporte, las mujeres y sus hijos e hijas o personas a cargo, que llegan a través de la emisión de una medida de protección otorgada por una autoridad competente (Comisarías de Familia o Juzgados de Control de Garantías), o son remitidas desde los equipos de atención de la Secretaria Distrital de la Mujer, participan en un proceso que busca que se potencie el ejercicio pleno de sus derechos, su autonomía y sus capacidades. Para ello, se desarrolla un proceso de atención integral e interdisciplinar que incluye acompañamiento psicosocial, orientación socio jurídica, así como, atención en primeros auxilios, nutrición y pedagogía. El tiempo de acogida es variado según el caso y puede estar entre el mes (1) y los seis (6) meses.*

*Dado que se trata de espacios donde las mujeres habitan por un tiempo prolongado, algunas veces en compañía de sus familiares dependientes, que se encuentran en una situación de vulnerabilidad y que además deben convivir con otras mujeres en situaciones similares, se ha evidenciado que la presentación de PQRS genera dudas y sentimientos ambivalentes, que en algunas ocasiones lleva a diligenciar el formulario dispuesto para ello, sin que sea diligenciado sino hasta tiempo después, o incluso solamente al momento de egresar de la Casa Refugio. Si bien no se cuenta con evidencia documental sobre esta situación, si es un hecho que se ha podido verificar en algunas oportunidades al revisar los buzones de las Casas Refugio.*

*En esa medida, nuestra réplica está encaminada a evidenciar internamente los inconvenientes que pueden llegar a presentarse en la gestión de peticiones, aun prestando el servicio de acuerdo con el procedimiento AC-PR-02 V8 y 9. En ese sentido, de manera respetuosa, consideramos que este hallazgo puede ser considerado como una Oportunidad de Mejora. Esto, dado que la Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, además de ceñirse a los procedimientos, también ha propiciado espacios de divulgación y apropiación de la temática de servicio por parte de nuestros equipos y los procedimientos en los cuales se encuentra inmersa nuestra competencia y accionar.*

*Prueba de ello es el ejercicio de fortalecimiento técnico que la Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia realizó para la estrategia de Casas Refugio, sobre el manejo de PQRS. Este ejercicio fue realizado como parte del Plan de Mejora identificado bajo el ID 971 – Orientar a las coordinadoras técnicas de las casas refugio sobre los lineamientos definidos en la versión vigente del procedimiento AC-PR-02 Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía, el cual fue formulado a partir de la Oportunidad de Mejora identificada en el marco del Informe de seguimiento a la atención de peticiones, quejas sugerencias y reclamos - Primer semestre de 2022.*

*En efecto, el 21 de septiembre de 2022 se llevó a cabo una sesión de fortalecimiento técnico con las coordinadoras técnicas de la Estrategia de Casas Refugio sobre el Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (Código: AC-PR-2, versión 8). En ella, se revisaron los lineamientos establecidos para atender oportunamente las solicitudes recibidas a través del buzón de*

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 20 de 62

*sugerencias y también se proyectó una guía con orientaciones que articulan el procedimiento para la gestión de los PQRS, con las particularidades de la dinámica de las Casas Refugio, como la señalada previamente.*

*Este plan de mejora fue cerrado por la Oficina de Control Interno, calificando la acción como eficiente y adecuada. Además, con posterioridad a su formulación y ejecución no se evidencia el acaecimiento de condiciones similares, toda vez que las fechas que registran los hallazgos identificados en esta oportunidad son anteriores al Plan de Mejora 971.*

*De esa manera, se entiende que las recomendaciones propuestas a través del informe ya han sido acogidas y el hecho de que no se evidencien hallazgos con posterioridad a la sesión de fortalecimiento, demuestra que no se están presentando las condiciones generadoras de los riesgos por inoportunidad en la remisión de los PQRS. Por lo anterior, reiteramos nuestra intención de que sea reconsiderado el Hallazgo y en su lugar se clasifique como Oportunidad de Mejora, con el fin de que desde la Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia podamos proponer alternativas que reduzcan el riesgo identificado, ante la ausencia de causas reales que sea preciso eliminar.*

***Respuesta de la Oficina de Control Interno:***

En análisis de la réplica recibida por parte de los procesos responsables, se determina lo siguiente:

1. Teniendo en cuenta que la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación aceptó el hallazgo se **mantiene** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2023-001869 del 09 de marzo de 2023) en lo relacionado con dicha dependencia.
2. Como resultado del análisis de los argumentos expuestos por la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres en lo concerniente a las dinámicas de las Casas Refugio y a la ejecución del plan de mejoramiento con el ID 971 para atender oportunamente las solicitudes que ingresan a través del buzón de sugerencias posterior a la fecha de las novedades identificadas en el presente hallazgo, por lo que las mejoras frente a las medidas adoptadas por la dependencia se reflejaran en el primer semestre de la vigencia 2023, se determina **eliminar** del hallazgo las peticiones 3150372022 y 3150462022 y por ende, como responsable del presente hallazgo.

No obstante lo anterior y debido a que la situación identificada es recurrente y requiere de atención por parte de la dependencia por la dinámica de dichos espacios. se crea la oportunidad de mejora N°12 denominada “Remisión de las peticiones que ingresan a través del buzón de sugerencias en las Casas Refugio”

***Recomendación(es) Específica(s):***

1. Revisar y atender los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía sobre la gestión de las PQRS que ingresan a través de los buzones de sugerencia en las Casas de Igualdad para las Mujeres, y que están relacionados con los protocolos establecidos para los canales de atención, PQRS, entre otros.
2. Establecer controles internos en las sedes de la entidad que permitan la verificación y remisión oportuna de los requerimientos que ingresan a través de los buzones de sugerencias.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 21 de 62

- Fortalecer las capacitaciones y/o sensibilizaciones del procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía, en el que se mencionen las directrices estipuladas para los buzones de sugerencias.

**Hallazgo N° 04 - Inoportunidad en el traslado de peticiones por no competencia a través del Sistema Bogotá te Escucha**

**Condición:**

De conformidad con la información remitida por el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 06 de febrero de 2023, se observó que para el segundo semestre de 2022 se realizaron 357 traslados de requerimientos que no eran competencia de la SDMujer, de los cuales 10<sup>1</sup> requerimientos se trasladaron a otras entidades distritales a través del Sistema Distrital Bogotá te Escucha por fuera del tiempo establecido en la política de operación 2 del Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02 que al respecto señala “Cuando se reciban requerimientos que no sean de la competencia de la SDMujer, el plazo máximo para realizar el respectivo “Traslado por Competencia” es de cinco (5) días hábiles. En caso de que la entidad competente de dar respuesta corresponda a otra entidad distrital, el traslado podrá realizarse a través del Sistema Bogotá te Escucha (...)” (subrayado fuera de texto), como se puede observar en la siguiente tabla.

**Tabla 7. Relación de traslados por no competencia extemporáneos**

Item	N° de radicado Sistema Bogotá te Escucha	Fecha de ingreso del requerimiento a la SDMujer	Dependencia de la SDMujer que realizó el traslado	Fecha máxima para el traslado (política operación 2)	Fecha de traslado del requerimiento
1	2640042022	18/07/2022	Dirección del Sistema de Cuidado	26/07/2022	31/07/2022
2	2855962022	5/08/2022	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	12/08/2022	24/08/2022
3	2875102022	8/08/2022	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	16/08/2022	24/08/2022
4	3165682022	1/09/2022	Dirección del Sistema de Cuidado	8/09/2022	13/09/2022
5	3262892022	9/09/2022	Dirección del Sistema de Cuidado	16/09/2022	20/09/2022
6	3367652022	19/09/2022	Dirección de Talento Humano	26/09/2022	27/09/2022
7	3595522022	18/10/2022	Dirección de Derechos y Diseño de Política	25/10/2022	2/11/2022
8	3829262022	24/10/2022	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	31/10/2022	3/11/2022
9	4197192022	17/11/2022	Dirección de Enfoque Diferencial	24/11/2022	1/12/2022
10	4376182022	29/11/2022	Dirección del Sistema de Cuidado	6/12/2022	15/12/2022

Fuente: Elaboración propia con base en la información remitida por el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 06 de febrero de 2023

<sup>1</sup> Es de precisar que se evidencio que una petición (4376182022) se trasladó a cuatro entidades distintas y el conteo se tomo solo por el número de radicado.

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 22 de 62

***Criterio(s):***

- Política de Operación 2 y actividad N° 4 del Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02 versión 7 y 8.
- Numeral N°2 Directiva 008 de 2021 *“Lineamientos para prevenir conductas irregulares con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.”*

***Posible(s) causa(s) identificada(s) por la Oficina de Control Interno:***

- Desconocimiento de la normatividad relacionada con el incumplimiento de los procedimientos establecidos al interior de la Entidad.
- Debilidades en la aplicación de políticas de operación y actividades establecidas en los procedimientos, manuales y procedimientos establecidos para el trámite de las peticiones.

***Descripción del(los) riesgo(s):***

- Gestionar las peticiones ciudadanas sin el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas aplicables.

***Posible Efecto:***

- Posibles investigaciones y/o sanciones disciplinarias por incumplimiento de procedimientos internos.
- Incremento de peticiones no atendidas dentro de los tiempos de ley.

***Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:***

Para el presente hallazgo se recibieron las siguientes réplicas:

1. Mediante correo electrónico del 13 de marzo de 2023 se recibió por parte de la Dirección de Enfoque Diferencial lo siguiente: *“Con respecto al Hallazgo No. 04 - Inoportunidad en el traslado de peticiones por no competencia a través del Sistema Bogotá te Escucha, se encontró que en efecto el Radicado No. 4197192022 se trasladó por fuera de los tiempos establecidos.”*
2. Mediante memorando con radicado N°3-2023-001934 del 14 de marzo de 2023 se recibió por parte de la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la justicia, lo siguiente:

*“Teniendo en cuenta los radicados del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha señalados en la Tabla 7 y gestionados por la Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, de manera respetuosa, nos permitimos precisar que el objeto de las peticiones sí fue competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer y los traslados realizados se tramitaron en el marco de la articulación interinstitucional distrital y no bajo la premisa del artículo 21 de la Ley 1755 de 20152 , replicada en el Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02.*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 23 de 62

*A través de los radicados 43049620223 (Ítem número 17) y 4436212022 (Ítem número 20) se tramitaron reportes de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar. Según la información suministrada, la ciudadana reportada en la primera petición residía en la Calle 77C No. 112 F – 24; mientras que, la ciudadana del segundo radicado había salido de su residencia ubicada en la Carrera 113 No. 72F – 32.*

*De acuerdo con las funciones básicas de esta Secretaría establecidas en el artículo 5 del Acuerdo Distrital 490 de 2014, la Entidad tiene facultades para: “Brindar atención y asesoría oportuna a las mujeres que sean objeto de cualquier tipo de discriminación y/o violencia en orden a restablecer los derechos vulnerados”.*

*De manera específica, mediante el Decreto Distrital 428 de 20135 que adoptó la organización y distribución interna de competencias, se determinó que la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia es responsable de “Dirigir e implementar acciones para la prevención, atención y protección integral a las mujeres víctimas de violencias”.*

*En el marco de esta competencia, se revisaron eventuales reportes de los hechos expuestos en los requerimientos al interior de la Entidad para identificar atenciones previas, se dispuso de un equipo para brindar atención o se solicitaron datos de contacto de la mujer para ofertar nuestros servicios, según el caso, y se brindó información relevante sobre el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias, y tal y como consta en las respuestas cargadas en el Drive dispuesto para la recolección de evidencias.*

*Ahora bien, en cuanto a los traslados de las peticiones a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia mediante el Sistema Bogotá te escucha, estos se realizaron debido a la mención del trámite realizado previamente ante la Línea de Emergencias 123 y la Policía Metropolitana de Bogotá, los cuales no eran el objetivo de las comunicaciones.*

*En virtud de lo anterior, es pertinente precisar que no se trasladó por falta de competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer, como quiera que no se presentó un reclamo por un servicio prestado desde la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (i), la comunicación tenía por objeto alertar a esta Secretaría sobre hechos de violencia intrafamiliar en contra de mujeres residentes en la ciudad de Bogotá (ii), y contamos con competencias para atender a las presuntas implicadas, de acuerdo con la normatividad citada previamente (iii).*

*Sumado a esto, conforme al Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas elaborado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá V36, el evento trasladar del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas no está limitado para aquellos traslados por falta de competencia, a saber:*

*“Ante el recibo de una petición interpuesta por la ciudadanía, es deber de la entidad evaluar integralmente el contenido de esta para determinar su competencia, y preceder a realizar la asignación para el trámite interno y/o el traslado correspondiente por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, si se trata de una o más entidades distritales, en caso contrario, se debe remitir con oficio la totalidad de la documentación a la entidad competente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015: “Funcionario sin competencia””*

*Así las cosas, se reitera que las dos peticiones fueron tramitadas y trasladadas dentro de los términos legales y procedimientos establecidos al interior de la Entidad, por lo que, de manera respetuosa, se*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 24 de 62

solicita se desestime el hallazgo por la debida aplicación de la política de operación 2 del Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02.

- Mediante memorando con radicado N°3-2023-001917 del 14 de marzo de 2023 se recibió por parte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa (proceso Atención a la Ciudadanía, lo siguiente:

*“Es importante tener en cuenta la diferencia entre la fecha de ingreso del requerimiento al Sistema Distrital Bogotá te escucha y la fecha de asignación del requerimiento a la Secretaría Distrital de la Mujer, pues es sobre la segunda fecha, una vez es recibido el requerimiento trasladado por la otra entidad, que empiezan a correr los términos de ley.*

*A continuación, se relacionan las fechas mencionadas para las peticiones de competencia del proceso de Atención a la Ciudadanía las cuales se trasladaron dentro de los términos de ley:*

	N° de radicado Sistema Bogotá te Escucha	Fecha de ingreso del requerimiento a BTE	Fecha de asignación del requerimiento a la SDMujer	Dependencia de la SDMujer que realizó el traslado	Fecha máxima para el traslado (política operación 2)	Fecha de traslado del requerimiento
1	3033222022	22/08/2022	25/08/2022	Atención a la Ciudadanía	01/09/2022	31/08/2022
2	3196902022	05/09/2022	20/09/2022	Atención a la Ciudadanía	27/09/2022	21/09/2022
3	3729952022	18/10/2022	31/10/2022	Atención a la Ciudadanía	07/11/2022	02/11/2022

*Por lo tanto, solicitamos amablemente sea considerado el retiro del hallazgo.”*

#### **Respuesta de la Oficina de Control Interno:**

En análisis de la réplica recibida por parte de los procesos responsables, se determina lo siguiente:

- En revisión de los argumentos expuestos por la Dirección de Enfoque Diferencial se **mantiene** el hallazgo ya que lo informado por el proceso afirma lo identificado por este despacho, en cuanto al traslado de peticiones extemporáneo.
- En análisis de los argumentos expuestos por la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres, se determina **eliminar** de la tabla N° 7 los radicados 4304962022 y 4436212022, se ajustan las cifras y por ende se elimina a la dependencia como responsable del presente hallazgo; toda vez que no existen lineamientos internos claros en cuanto al tiempo establecido para realizar traslados a otras entidades involucradas en la petición interpuesta, adicionalmente en revisión de las peticiones referidas se observó que corresponden a reportes por parte de terceros que identificaron situaciones de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, frente a lo cual en las respuestas emitidas por la dependencia se informa la gestión realizada por la Entidad en el marco de sus competencias. Sin embargo, es importante realizar las siguientes precisiones al respecto:
  - El presente hallazgo fue identificado con ocasión de la solicitud de información realizada al proceso de Atención a la Ciudadanía mediante radicado N° 3-2023-000823 del 23 de enero de 2023 en el que se requirió *“Informar si en el segundo semestre 2022 se realizaron traslados por no competencia a otras entidades (Distritales o Nacionales), en caso afirmativo allegar la siguiente información(...)”*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 25 de 62

y se verificó la respuesta emitida por dicho proceso mediante correo electrónico del 06 de febrero de 2023.

- Las peticiones referidas anteriormente no fueron solicitadas en el marco de la muestra seleccionada por cuanto no se contaba con la información de la petición, respuesta y hoja de ruta del sistema Bogotá te Escucha que permitiera verificar su contenido, por lo que en virtud de lo argumentado por la dependencia este despacho realizó la búsqueda de información en el Sistema Bogotá te Escucha y la base de datos y el gestor documental ORFEO.
3. Como resultado de la revisión de los argumentos expuestos por el proceso de Atención a la Ciudadanía, se determina **eliminar** de la tabla N° 7 los radicados 3033222022, 3196902022 y 3729952022, se ajustan las cifras y por ende, se elimina al proceso como responsable del hallazgo. No obstante, se incluye la oportunidad de mejora N°13 denominada “*Entrega de información con errores*” toda vez que la información remitida por el proceso de Atención a la Ciudadanía en cuanto a la fecha de ingreso de requerimientos a la Entidad a los cuales se dio traslado por no competencia, no correspondía a la fecha real.

***Recomendación(es) Específica(s):***

1. Revisar y atender los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía sobre la utilización del Sistema Bogotá te Escucha, en cuanto a los tiempos definidos para el traslado de peticiones tanto a nivel externo como interno.
2. Establecer controles al interior de los procesos que permitan la verificación y traslado oportuno a través del Sistema Bogotá te Escucha de los requerimientos que no son competencia de la Entidad.
3. Fortalecer las capacitaciones y/o sensibilizaciones del procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía, dadas desde el proceso de Atención a la Ciudadanía en el que se mencionen las directrices determinadas para el manejo y traslado de peticiones a través del Sistema.

***Hallazgo N° 05 – Desatención en cuanto a la funcionalidad “solicitud de ampliación” en el Sistema Bogotá te Escucha***

***Condición:***

De conformidad con la información remitida por el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante radicado N° 3-2023-000514 en lo que respecta a la solicitud de ampliación de plazo para dar respuesta a los requerimientos a través del Sistema Bogotá te Escucha, se observó que para el segundo semestre de 2022 se realizó solicitud de ampliación de plazo de 15 requerimientos, los cuales fueron objeto de verificación con el número de radicado en el sistema y se evidenció que para una petición (2896842022) se utilizó la funcionalidad de “Solicitud de Ampliación” para informar al peticionario que “(...) *Teniendo en cuenta el volumen de la información solicitada y que esta dependencia requiere un tiempo adicional para aportar la información requeridas (...)*” lo cual no cumple con alguno de los tres requisitos establecidos en la política de operación N°2 del Procedimiento AC-PR-2 “Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía” que determina “*En el caso de los requerimientos con información incompleta, que no sea clara la pretensión de la solicitud, o que la peticionaria(o) deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para poder adoptar una decisión de fondo, se podrá realizar dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación del requerimiento, la respectiva solicitud de ampliación de información para que la complete o sea aclarada la información en el término máximo de un (1) mes. Este*”

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 26 de 62

*proceso se debe realizar en el sistema Bogotá te escucha mediante el evento “Solicitud de Ampliación” (subrayado fuera de texto).*

***Criterio(s):***

- Procedimiento AC-PR-2 “Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía” versión 8 y 9, política de operación N°2.
- Numeral 13.1.1 Manual del Usuario funcionaria (o) del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General.
- Numeral N°2 Directiva 008 de 2021 “Lineamientos para prevenir conductas irregulares con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.”

***Posible(s) causa(s) identificada(s) por la Oficina de Control Interno:***

- Desconocimiento de la normatividad relacionada con el incumplimiento de los procedimientos establecidos al interior de la Entidad y las funcionalidades del Sistema Bogotá te Escucha.
- Debilidades en la aplicación de políticas de operación y actividades establecidas en los procedimientos, manuales y procedimientos establecidos para el trámite de las peticiones.

***Descripción del(los) riesgo(s):***

- Gestionar las peticiones ciudadanas sin el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas aplicables.

***Posible Efecto:***

- Afectación a la imagen institucional.
- Posibles investigaciones y/o sanciones disciplinarias por incumplimiento de procedimientos internos.

***Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:***

Mediante correo electrónico del 13 de marzo de 2023 se recibió por parte de la Dirección de Enfoque Diferencial lo siguiente: “Con respecto al Hallazgo No. 05 – Desatención en cuanto a la funcionalidad “solicitud de ampliación” en el Sistema Bogotá te Escucha, se encontró que en efecto el frente al Radicado No. 2896842022, se solicitó ampliación de plazo mediante el Radicado No. 1-2022-008991 justificando que ““(…) Teniendo en cuenta el volumen de la información solicitada y que esta dependencia requiere un tiempo adicional para aportar la información requeridas (...)”, lo cual no cumple con alguno de los tres requisitos establecidos en la política de operación N°2 del Procedimiento AC-PR-2 “Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía” que determina “En el caso de los requerimientos con información incompleta, que no sea clara la pretensión de la solicitud, o que la peticionaria(o) deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para poder adoptar una decisión de fondo, se podrá realizar

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 27 de 62

*dentro de los diez (días siguientes a la fecha de radicación del requerimiento, la respectiva solicitud de ampliación de información para que la complete o sea aclarada la información en el término máximo de un (1) mes.”*

***Respuesta de la Oficina de Control Interno:***

Revisada la respuesta emitida por la Dirección de Enfoque Diferencial se observó que no desvirtúa la situación identificada y por el contrario afirma lo evidenciado por la Oficina de Control Interno, por lo cual **se mantiene** el hallazgo en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2023-001869 del 09 de marzo de 2023).

***Recomendación(es) Específica(s):***

1. Solicitar capacitaciones de la funcionalidad y manejo del Sistema Bogotá te Escucha.
2. Solicitar el acompañamiento y asesoría al proceso de Atención a la Ciudadanía para la gestión y trámite de las peticiones que ingresan a la Entidad, en cuanto a las peticiones que el proceso responsable determine que no se puede atender dentro de los tiempos de ley.
3. Desde el proceso de Atención a la Ciudadanía establecer políticas de operación para la gestión que se debe realizar en el Sistema Bogotá te Escucha en los casos en que las dependencias responsables no puedan emitir la respuesta de fondo dentro de los tiempos de ley y con cuanto tiempo se cuenta para notificar al peticionario de dicha novedad, con el propósito de dar claridad y fortalecer el manejo del Sistema.

***Hallazgo N° 06 – Desatención a las condiciones (respuesta de fondo) de las respuestas de las PQRS***

***Condición:***

Como resultado de la revisión de la muestra seleccionada, se observó que cuatro (4) peticiones (radicados Bogotá te Escucha 2418012022, 3218222022, 4234682022, 4639702022) con tipología Queja, no cumplieron con todas las condiciones que debe contener una respuesta de fondo en lo relacionado de una parte, con la claridad y sencillez del lenguaje utilizado en las respuestas, lo que implica que, indistintamente del nivel académico del ciudadano éste pueda comprender fácilmente lo resuelto por la entidad que está emitiendo la respuesta, y de la otra, el conocimiento expresado en los anteriores términos, es decir de las acciones a seguir por parte de la Entidad, así como de la continuidad o no del seguimiento del caso por parte del peticionario y las razones pormenorizadas y sustentadas de dicha decisión (consecuencia y claridad)<sup>2</sup>, lo anterior con fundamento, en que en las respuestas en mención se informa el acuse de recibido de la petición, la asignación del expediente disciplinario y que se encuentra en proceso de ser evaluada sin más información,

<sup>2</sup> **Consecuencia:** Las entidades deben ser más proactivas en las respuestas, y de resultar importante, deben informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente. (Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.)

**Claridad:** la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía. (Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 28 de 62

y se da cierre a la petición en el sistema Bogotá Te Escucha, dejando con un cierto margen de incertidumbre a la peticionaria(o) por no contar la respuesta con las condiciones anteriormente mencionadas.

***Criterio(s):***

- Sentencia C-007/17 de la Corte Constitucional “*La respuesta de fondo hace referencia al deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente a las peticiones realizadas. Según esta Corte[66], para que no se vulnere el derecho fundamental de petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones: a) claridad, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión(...), d) consecuencia en relación con el trámite dentro del cual la solicitud es presentada, “de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”*”
- 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”*”
- Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá numeral 1.
- Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02 vigente, política de operación 4.8.
- Numeral N°2 Directiva 008 de 2021 “*Lineamientos para prevenir conductas irregulares con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, (...)”*”.

***Posible(s) causa(s) identificada(s) por la Oficina de Control Interno:***

- Deficiente aplicación de los lineamientos internos y externos establecidos para la gestión y trámite de las PQRS al interior de la SDM de conformidad con la Constitución, la ley y procedimientos.
- Debilidad en la aplicación de controles de seguimiento a las PQRS.

***Descripción del(los) riesgo(s):***

- Gestionar las peticiones ciudadanas sin el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas aplicables.

***Posible Efecto:***

- Deterioro de la percepción de la imagen institucional ante la ciudadanía.
- Respuestas confusas, ambiguas e incompletas que podrían conllevar a requerimientos posteriores sobre los mismos hechos y personas, generando un desgaste administrativo al interior de la SDMujer.
- Apertura de investigaciones y/o sanciones de tipo disciplinario por incumplimiento de las normas y lineamientos establecidos.

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 29 de 62

***Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:***

No se recibió réplica al presente hallazgo por parte del proceso responsable, por lo tanto, **se mantiene** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2023-001869 del 09 de marzo de 2023).

***Recomendación(es) Específica(s):***

1. Adoptar medidas que conlleven a dar una completa respuesta de fondo, que le permitan a la(él) peticionaria(o) conocer las decisiones proferidas frente a la evaluación de la petición, acciones a seguir y si en éstas estará o no involucrado el peticionario o quejoso, debidamente sustentada.
2. Establecer controles que permitan hacer seguimiento al cumplimiento de todas las condiciones relacionadas con las respuestas de fondo y demás elementos fundamentales para la absolución del derecho de petición contenido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
3. Responder las peticiones en atención a las disposiciones Constitucionales, legales y procedimentales.

***Hallazgo N° 07 – Inoportunidad en las respuestas emitidas a través del Sistema Bogotá te Escucha***

***Condición:***

Se observó que, de la muestra seleccionada, una (1) petición se dio respuesta por fuera de los tiempos establecidos de acuerdo con la normatividad vigente. Es de mencionar que para dicha petición se dio una respuesta parcial a través del Sistema Bogotá te Escucha informando las razones por las cuales requieren ampliar la nueva fecha en la que se daría la respuesta definitiva, no obstante, la respuesta parcial se remitió posterior a la fecha de vencimiento inicial de la petición como se relaciona en la siguiente tabla.

**Tabla 8. Relación de petición con respuesta inoportuna**

Numero de radicado Bogotá te Escucha	Fecha de inicio de términos	Fecha de vencimiento	Fecha de remisión respuesta parcial	N° de radicado de respuesta
1917382022	18/05/2022	08/06/2022	29/06/2022	1-2022-006783

Fuente: elaboración propia

***Criterio(s):***

- Artículo N°14 de la 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*.
- Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02 vigente, políticas de operación 2 y 4.8.
- Numeral N°2 Directiva 008 de 2021 *“Lineamientos para prevenir conductas irregulares con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.”*

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 30 de 62

***Posible(s) causa(s) identificada(s) por la Oficina de Control Interno:***

- Desconocimiento de conceptos normativos y aplicación de criterios en la contestación de derechos de petición.
- Debilidad en la aplicación de controles de seguimiento a las PQRS dentro de los tiempos establecidos por ley.
- Asignación por parte del proceso Atención a la Ciudadanía con una fecha posterior a la que por términos correspondía como el plazo oportuno de respuesta.

***Descripción del(los) riesgo(s):***

- Gestionar las peticiones ciudadanas sin el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas aplicables.

***Posible Efecto:***

- Apertura de investigaciones y/o sanciones de tipo disciplinario por incumplimiento de las normas y lineamientos establecidos.

***Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:***

Mediante memorando con radicado N°3-2023-001934 del 14 de marzo de 2023 se recibió por parte de la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la justicia, la siguiente réplica:

*“Con relación al radicado No. 1917382022, el cual contó con respuesta parcial y definitiva por fuera de términos, debe señalarse que las causas tampoco consideran las circunstancias que llevaron a que se generara esta situación. Para ello, se debe precisar que la asignación de peticiones a través del Sistema Bogotá Te Escucha es una labor que no corresponde a Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, sino a la dependencia de Atención a la Ciudadanía, que es la que define cual de las direcciones debe proyectar la respuesta. En esta oportunidad, la dependencia de Atención a la Ciudadanía, al realizar la asignación, indicó una fecha posterior a la que por términos correspondía como el plazo oportuno de respuesta, lo cual generó confusión en el trámite de la petición.*

*Esta situación refleja que no se trata de un desconocimiento de los procedimientos que rigen la gestión de PQRS en el Sistema de Bogotá Te Escucha, así como tampoco de su falta de apropiación, sino que, por el contrario, se trató de un hecho aislado producto probablemente de un error involuntario al momento de la asignación realizada por una dependencia ajena a la Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia.*

*Por lo tanto, consideramos que el hallazgo no obedece a causas atribuibles a la Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, pero da cuenta de una situación en la cual desde esta dependencia se pueden adoptar medidas que reduzcan los riesgos de confusión al momento de determinar los tiempos de respuesta, como podría ser la verificación de las fechas señaladas desde Atención a la Ciudadanía. Dado que se trata de un riesgo que puede reducir la Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, solicitamos respetuosamente que este hallazgo sea tenido en cuenta como una Oportunidad de Mejora.”*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 31 de 62

***Respuesta de la Oficina de Control Interno:***

En análisis de la réplica y la argumentación recibida por parte del proceso Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia se determina que se **mantiene** el hallazgo, se incluye la tercera causa y la recomendación N°4, ya que lo informado por el proceso afirma lo identificado por este despacho en cuanto a que se emitió una respuesta por fuera de los tiempos establecidos y las causas que pudieron originar dicha situación.

Al respecto, es de precisar la importancia que al momento de que sean asignados requerimientos a la dependencia se realice un seguimiento permanente del sistema como responsable de la gestión, trámite y cierre de peticiones en Bogotá te Escucha y no depender de la información suministrada desde el proceso de Atención a la Ciudadanía, en aras de prevenir situaciones que pueden incidir en incumplimientos normativos.

***Recomendación(es) Específica(s):***

1. Responder oportunamente las peticiones en atención a las disposiciones normativas aun cuando sean respuestas parciales.
2. Solicitar capacitaciones sobre las PQRS (tipología, tiempos de respuesta, entre otros).
3. Desde el proceso de Atención a la Ciudadanía establecer políticas de operación de la gestión que se debe realizar en el Sistema Bogotá te Escucha cuando las dependencias no puedan emitir respuesta dentro de los tiempos de ley y con cuanto tiempo se cuenta para notificar a la persona de dicha novedad, con el propósito de dar claridad, fortalecer el manejo del Sistema y dar respuesta oportuna.
4. Establecer controles al interior del proceso que permitan realizar seguimientos permanentes al Sistema Bogotá te Escucha para tener en cuenta los tiempos con los que se cuenta para emitir respuesta a los requerimientos que son asignados a la dependencia.

***Hallazgo N° 08 – Inconsistencia en la respuesta emitida a petición***

***Condición:***

En verificación de la trazabilidad a la petición con radicado Bogotá te Escucha 3588792022, se observó que la respuesta a la solicitud realizada por la(el) peticionaria(o) no atiende ni resuelve las pretensiones requeridas, desconociendo los criterios de precisión y congruencia<sup>3</sup>, la cual debe contener toda respuesta de fondo.

***Criterio(s):***

- Sentencia C-007/17 de la Corte Constitucional “*La respuesta de fondo hace referencia al deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente a las peticiones realizadas. Según esta Corte[66], para que no se vulnere el derecho fundamental de petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones:(...) b) precisión, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado*

<sup>3</sup> **Precisión:** la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición. (Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.)

**Congruencia:** la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado. (Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 32 de 62

*por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente y que conlleve a respuestas evasivas o elusivas; c) congruencia, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado; y por último(...)"*

- Artículo N°14 de la 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 151 del Decreto Nacional N° 403 de 2020 *"Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal"*.
- Numeral 1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, versión 3.
- Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02 vigente, política de operación 4.8.
- Numeral N°2 Directiva 008 de 2021 *"Lineamientos para prevenir conductas irregulares con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información."*

***Posible(s) causa(s) identificada(s) por la Oficina de Control Interno:***

- Desconocimiento de conceptos normativos y aplicación de criterios en la contestación de derechos de petición.
- Debilidad en la aplicación de controles de seguimiento a las PQRS dentro de los tiempos establecidos por ley.
- Falta de atención en la revisión de las solicitudes de información de la Oficina de Control Interno y la correspondiente entrega de soportes.

***Descripción del(los) riesgo(s):***

- Gestionar las peticiones ciudadanas sin el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas aplicables.

***Posible Efecto:***

- Respuestas confusas e incompletas que podrían conllevar en menor afectación, a que la SDMujer deba dar nuevamente respuesta sobre los mismos hechos y partes, a petición de la ciudadanía, o dentro de un marco de posible mayor afectación de la Entidad como de la(el) peticionaria(o), a la activación de mecanismos de protección constitucional, generando no solo un desgaste administrativo, sino posibles sanciones a cargo de la Entidad.
- Deterioro de la percepción de la imagen institucional ante la ciudadanía.
- Apertura de investigaciones y/o sanciones de tipo disciplinario por incumplimiento de las normas y lineamientos establecidos.

***Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:***

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 33 de 62

Mediante memorando con radicado N°3-2023-001925 del 14 de marzo de 2023 se recibió por parte de la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación la siguiente réplica: *“No se acepta el hallazgo: La solicitud fue atendida en la CIOM de Barrios Unidos a través del canal telefónico el 21 de octubre de 2022, resolviendo de fondo las pretensiones de la usuaria, tal como se puede ver en el registro de SIMISIONAL. Adjunto pantallazos de la atención.*

***Respuesta de la Oficina de Control Interno:***

En revisión de los argumentos expuestos por la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación es de precisar que el soporte suministrado con la réplica, no fue cargado en el One Drive habilitado para el registro de información de la muestra de PQRS (solicitud de información radicado N° 3-2023-000763) y como respuesta a la petición el proceso aportó el documento denominado “RESPUESTA 3588792022” que, en su contenido se observa el radicado N°1-2022-011155 del 06 de octubre de 2022 el cual no atiende ni resuelve las pretensiones requeridas por la(el) peticionaria(o) como se indicó en la condición del hallazgo.

En este sentido, el artículo 151 del Decreto Nacional N° 403 de 2020 en relación a la entrega de información establece *“Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno. Los servidores responsables de la información requerida por la unidad u oficina de control interno deberán facilitar el acceso y el suministro de información confiable y oportuna para el debido ejercicio de sus funciones, salvo las excepciones establecidas en la ley. Los requerimientos de información deberán hacerse con la debida anticipación a fin de garantizar la oportunidad y completitud de la misma. (...)”* (subrayado fuera de texto), motivo por el que **mantiene** el hallazgo, se incluye la citada norma dentro de los criterios, se incluye la tercera causa y la recomendación N°4.

***Recomendación(es) Específica(s):***

1. Responder las peticiones en atención a las disposiciones normativas.
2. Establecer controles que permitan validar la gestión y trámite de las peticiones al interior de la dependencia en las que se verifique que cumple con todas las características o requerimientos normativos establecidos en la materia.
3. Solicitar capacitaciones sobre las PQRS (tipología, tiempos de respuesta, características de la respuesta, entre otros).
4. Adoptar medidas al interior del proceso que garanticen que los soportes aportados en cuanto a las solicitudes efectuadas por la Oficina de Control Interno sean remitidos de forma completa, que faciliten y ayuden el desarrollo del ejercicio auditor.

***OPORTUNIDADES DE MEJORA:***

***Oportunidad de Mejora N° 01 – Registro del radicado de entrada (ORFEO) y clasificación de tipología en el Sistema Bogotá te Escucha***

En revisión de la base de datos del Sistema Bogotá te Escucha en lo relacionado con la muestra seleccionada, se evidenció lo siguiente:

- El 58.4% (38) de las peticiones verificadas (65) y que fueron registradas por funcionarias de la Entidad, presentan deficiencias en el registro de información en el Sistema Bogotá te Escucha en relación con

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 34 de 62

la ausencia del radicado de entrada (ORFEO), en el campo destinado para ello.

**Tabla 9. Peticiones sin registro de radicado de entrada de ORFEO**

Item	N° de Petición	Item	N° de Petición
1	2278142022	20	2993232022
2	2331392022	21	3050822022
3	2357722022	22	3069872022
4	2365752022	23	3085342022
5	2366172022	24	3095692022
6	2382052022	25	3098482022
7	2397732022	26	3149932022
8	2417562022	27	3218222022
9	2418012022	28	3243872022
10	2432722022	29	3297552022
11	2435042022	30	3497162022
12	2445912022	31	3558642022
13	2564892022	32	3689222022
14	2615402022	33	3758062022
15	2715112022	34	4048732022
16	2831432022	35	4069632022
17	2873952022	36	4234682022
18	2883752022	37	4413282022
19	2902192022	38	4625822022

Fuente: Reporte Sistema Bogotá te Escucha

- Del total de la muestra se observó que el 56.9% (37) de las peticiones verificadas (65) tienen 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. Es de mencionar que de las 37 peticiones 34 fueron registradas por las funcionarias de la Entidad.

**Tabla 10. Peticiones con tipología que no corresponde**

Item	N° de Petición	Item	N° de Petición
1	2331392022	18	3083582022
2	2357722022	19	3098482022
3	2365752022	20	3149932022
4	2366172022	21	3243872022
5	2382052022	22	3297552022
6	2417562022	23	3462962022
7	2432722022	24	3588792022
8	2479412022	25	3689222022
9	2615402022	26	3694422022
10	2831432022	27	3758062022
11	2873952022	28	3978632022
12	2883752022	29	4048732022
13	2902192022	30	4069632022
14	2993232022	31	4400672022
15	3050822022	32	4413282022
16	3069872022	33	4481792022
17	3083152022	34	4639702022

Fuente: papel de trabajo (matriz de verificación PQRS)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 35 de 62

***Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:***

No se recibió réplica al presente hallazgo por parte del proceso responsable, por lo tanto, **se mantiene** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2023-001869 del 09 de marzo de 2023).

***Recomendación(es) Específica(s):***

1. Establecer directrices en cuanto a la correcta asignación de tipología y al registro completo de la información que solicita dicho sistema de acuerdo con las funcionalidades y los documentos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá “Reporte gestión de peticiones”, con el propósito que permita identificar la trazabilidad de las peticiones en la entidad y fortalezca la información suministrada a la ciudadanía. Asimismo, formalizar dichas directrices en los documentos (procedimientos, manuales, instructivos, actos administrativos, memorandos, entre otros) relacionados con la gestión y trámite de las peticiones.
2. Fortalecer las capacitaciones realizadas en cuanto al manejo y registro adecuado de información en el Sistema Bogotá te Escucha, tomando como referentes las situaciones identificadas en el marco de los seguimientos efectuados por la Oficina de Control Interno, así como de las que el proceso identifique en el seguimiento que efectúa a la gestión de las peticiones.
3. Establecer controles al interior del proceso que permitan verificar la correcta utilización del Sistema Bogotá te Escucha de acuerdo con las funcionalidades y parametrizaciones del sistema.

***Oportunidad de Mejora N° 02 – Registro de información en el Sistema Bogotá te Escucha***

En verificación de la base de datos del Sistema Bogotá te Escucha en lo relacionado con la muestra seleccionada, se observaron las siguientes situaciones:

- El 12.3% (8) de la muestra de peticiones verificadas (65), presentan deficiencias en el registro de información en el Sistema Bogotá te Escucha en relación con la ausencia del radicado de salida (ORFEO) y por ende la fecha en el campo destinado para ello (ver tabla N°11), más aún cuando se evidenció que se cuenta con el memorando oficial de respuesta.

**Tabla 11. Peticiones sin registro de radicado de salida de ORFEO**

Item	N° de Petición	Item	N° de Petición
1	2876782022	5	3626812022
2	3218222022	6	3758062022
3	3497162022	7	4234682022
4	3536722022	8	4639702022

Fuente: Reporte Sistema Bogotá te Escucha

- De las peticiones registradas por las funcionarias de la Entidad se evidenció que (11) peticiones (2418012022, 2564892022, 2715112022, 2863262022, 2876782022, 3069872022, 3083152022, 3218222022, 3536722022, 3626812022, 4625822022) no son claras en la descripción del asunto lo que dificulta identificar la solicitud de la (el) peticionaria (o).

***Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:***

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 36 de 62

Para la presente oportunidad de mejora se recibieron las siguientes réplicas:

1. Mediante memorando con radicado N°3-2023-001926 del 14 de marzo de 2023 se recibió por parte de la Oficina Asesora Jurídica lo siguiente: *“La Oficina Asesora Jurídica de conformidad con las funciones establecidas en el Decreto Distrital No. 428 de 20131, no tiene competencia para realizar capacitaciones relacionadas con el manejo y registro adecuado de información en el Sistema Bogotá te Escucha, ni establecer directrices en cuanto al registro de la información acorde a los documentos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.*

*En consecuencia, se sugiere que, en la presentación de los informes por parte de la Oficina de Control Interno, se establezca con mayor claridad a que área de la entidad le corresponde ejecutar las recomendaciones específicas teniendo en cuenta las competencias de cada una de las dependencias de la entidad.”*

2. Mediante memorando con radicado N°3-2023-001917 del 14 de marzo de 2023 se recibió por parte de la Subsecretaria del Gestión Corporativa (proceso de Atención a la Ciudadanía) lo siguiente:

**Situación 1:** *“A pesar de que no se realizó el cierre correcto por la plataforma Bogotá te escucha, ninguna de estas peticiones fue cerrada ni eran competencia del proceso de Atención a la Ciudadanía. Al respecto es importante indicar que, una vez la petición se asigna a la dependencia encargada de dar respuesta, solo ésta puede realizar cualquier tipo de gestión y es la responsable de gestionar y dar cierre correcto en la plataforma.*

*Igualmente, es preciso mencionar que, desde el proceso de Atención a la Ciudadanía constantemente se realizan talleres y capacitaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas. En el segundo semestre de la vigencia 2022, se llevaron a cabo un total de 8 capacitaciones y sensibilizaciones en temas de servicio a la ciudadanía y protocolos de atención, gestión de PQRS y manejo del sistema Bogotá te escucha. Para este caso, relacionamos las sensibilizaciones realizadas a los enlaces de las dependencias en lo correspondiente a la gestión de PQRS y el uso correcto de la plataforma:*

- 01 de julio: *Sensibilización de usuarios del sistema Bogotá te escucha, dirigido a los enlaces de la OCDI.*
- 13 de septiembre: *Sensibilización en gestión de PQRS y manejo del Bogotá te escucha, dirigido a los enlaces de la Dir. de Territorialización.*
- 13 de octubre: *Sensibilización en gestión de PQRS y manejo del Bogotá te escucha, dirigido al enlace de la Dir. Administrativa y Financiera.*
- 28 de noviembre: *Sensibilización en lineamientos y actualización del Procedimiento AC-PR-2 Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía V9, dirigido a los enlaces de las dependencias de la SDMujer.*

*Así mismo, se realiza la revisión mensual de una muestra de las respuestas a las peticiones ciudadanas atendidas por la entidad, dentro de esta revisión se analiza lo correspondiente al manejo del sistema, generando comunicaciones internas con las observaciones a que diere lugar.*

*Por lo tanto, desde el proceso de Atención a la Ciudadanía se ha obrado con debida diligencia para que las dependencias den un adecuado manejo de la plataforma, por lo que solicitamos amablemente sea considerado el retiro de la oportunidad de mejora.*

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 37 de 62

**Situación 2:** “El campo “asunto” en el sistema Bogotá te escucha se diligencia tal como se registró el asunto en Orfeo, con el fin de no generar confusión para la/el peticionaria/o. Igualmente, los colaboradores y colaboradoras encargados de brindar respuesta pueden revisar la totalidad de los anexos para identificar lo solicitado por la ciudadanía. Por otro lado, muchas de las peticiones llegan trasladadas desde otras entidades, quienes son las encargadas de realizar el primer registro por lo que una vez llegan a atención a la ciudadanía no es posible realizar la modificación del asunto. Por lo tanto, solicitamos sea considerado el retiro de la oportunidad de mejora.”

**Respuesta de la Oficina de Control Interno:**

En análisis de la réplica recibida y los argumentos expuestos por parte del proceso Gestión Jurídica y Atención a la Ciudadanía, se determina lo siguiente:

1. En revisión de los argumentos expuestos por parte de Gestión Jurídica, se observó que no desvirtúa lo identificado por la Oficina de Control Interno, sino que corresponden a sugerencias tendientes a dar claridad a las recomendaciones emitidas por este despacho en cuanto a los procesos responsables de su aplicación, en caso de que sean adoptadas, por lo cual **se mantiene** la oportunidad de mejora para el proceso en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2023-001869 del 09 de marzo de 2023). Al respecto es importante indicar que el proceso Gestión Jurídica está incluido como responsable de la presente oportunidad de mejora debido a que el cierre de los requerimientos 3497162022, 3536722022 y 3626812022 en el Sistema Bogotá Te Escucha no se realizaron de acuerdo con las parametrizaciones del sistema (primera situación).
2. En cuanto a la réplica presentada por el proceso de Atención a la Ciudadanía se determina lo siguiente:
  - i. **Situación 1. Se mantiene** la observación toda vez que lo argumentado no desvirtúa lo identificado por este despacho. Al respecto es de señalar, que para este caso se relacionaron como responsables los procesos (Gestión Disciplinaria, Comunicación Estratégica y Gestión Jurídica) encargados del trámite, gestión y cierre de los requerimientos 2876782022, 3218222022, 3497162022, 3536722022, 3626812022, 3758062022, 4234682022, 4639702022 seleccionados en la muestra, a quienes fue remitido el informe preliminar sin recibir respuesta de su parte en cuanto a la situación identificada. Es de aclarar que el proceso Atención a la Ciudadanía se incluyó como responsable en la presente oportunidad de mejora debido a la segunda situación que la conforma.
  - ii. **Situación 2. Se mantiene** la observación, se amplía la recomendación N°1 y se adiciona la recomendación N°3, toda vez que lo argumentado no desvirtúa lo identificado por este despacho, sino que corresponden a aclaraciones frente a las razones por las que no se hace una clara descripción de la petición en el campo asunto.

Al respecto, si bien se observa que lo que se pretende es que exista articulación de la información registrada en ORFEO y el Sistema Bogotá te Escucha, es necesario fortalecer al equipo de trabajo encargado del registro de información en el gestor documental en cuanto a las PQRS que ingresan a la Entidad con el fin de que se haga una descripción del requerimiento de forma más clara, en virtud de las disposiciones que establece el Manual del usuario-Funcionario Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el numeral 8.2 en cuanto al asunto “Campo obligatorio, en el cual se debe describir la petición de la manera más clara posible, en este campo debe ir toda la información relevante para que la petición sea atendida.” (subrayado fuera de texto); que permita a cualquier

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 38 de 62

persona independiente de que sean los responsables de tramitar y gestionar las respuestas de las PQRS entender el requerimiento que se interpuso a la Entidad.

Para finalizar, es de precisar que las peticiones referenciadas en la presente situación corresponden a requerimientos que fueron registrados por funcionarias de la SDMujer de conformidad con la información suministrada por el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 15 de febrero de 2022.

***Recomendación(es) Específica(s):***

1. Establecer directrices en cuanto al registro completo de información de PQRS en el gestor documental ORFEO y el Sistema Bogotá te Escucha de acuerdo con las funcionalidades y los documentos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá “Reporte gestión de peticiones”, teniendo en cuenta la articulación de dichos sistemas en cuanto a las PQRS que ingresan a la Entidad, con el propósito que permita identificar la trazabilidad de las peticiones y fortalezca la información suministrada a la ciudadanía.
2. Fortalecer las capacitaciones realizadas en cuanto al manejo y registro adecuado de información en el Sistema Bogotá te Escucha, tomando como referentes las situaciones identificadas en el marco de los seguimientos efectuados por la Oficina de Control Interno, así como de las que el proceso identifique en el seguimiento que efectúa a la gestión de las peticiones.
3. Realizar capacitaciones al equipo de trabajo encargado del registro de información en el gestor documental ORFEO en el que se de a conocer las funcionalidades y campos que tienen el Sistema Bogotá te Escucha para la gestión y trámite de las peticiones, que permitan fortalecer el registro de información más aún cuando estas dos herramientas desde el mes de noviembre de 2022 ya se encuentran articuladas.

***Oportunidad de Mejora N° 03 – Notificación de respuestas al peticionario***

Del total de la muestra revisada, no fue posible evidenciar la entrega de la respuesta a la (el) peticionario (a) de 1 petición (1.54% de la muestra evaluada 65) que permitieran validar la fecha efectiva de notificación y el medio, toda vez que no fueron aportados los soportes por parte de los procesos responsables del trámite de dichas peticiones.

***Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:***

Para la presente oportunidad de mejora se recibieron las siguientes réplicas:

1. Mediante correo electrónico del 13 de marzo de 2023 se recibió por parte de la Dirección de Enfoque Diferencial lo siguiente: “(...), se encontró que frente al Radicado No. 30863822022, el cual según consulta telefónica hecha a la profesional Yazmín Beltrán de la OCI corresponde a una de las peticiones en cuyo caso no fue posible evidenciar la entrega de la respuesta a la (el) peticionario, nos permitimos señalar que si existe evidencia de la respuesta al peticionario(a) a través de Bogotá te Escucha. Por lo tanto, se adjunta captura de pantalla de Bogotá Te escucha, donde se evidencia el trámite y respuesta al peticionario (a).



Proceso de Calidad	Tipo de Trámite			
MISIONAL	PROCESO MISIONAL			
Canal de Salida	Nro de Folios de Salida	Nro de Radicado de Salida	Fecha de Radicado de Salida	
ESCRITO, E-MAIL	27	1-2022-010071	2022-09-14	
SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS				
Nombre del archivo	Usuario	Fecha de carga	Ip	Opciones
19_12022010071_00001.pdf		2022-09-14 13:11:54.546	172.16.101.200	Descargar
Mostrando 1 a 1 de 1 registros				<a href="#">◀ Atrás</a> <a href="#">Siguiente ▶</a>
<b>Observaciones</b>				
Buenas tardes Remitimos respuesta a su radicado con numero *1-2022-010071.				
SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO				
• <a href="#">19_12022010071_00001.pdf</a>				
NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS				
Asunto	Fecha	Detalle		
Respuesta Definitiva [3086382022]	2022-09-27 14:48:43.705			
Notificación adjuntos	2022-09-27 14:48:42.555			
Respuesta Definitiva [3086382022]	2022-09-21 09:54:02.751			
Notificación adjuntos	2022-09-21 09:54:01.128			
Respuesta Definitiva [3086382022]	2022-09-20 10:05:36.514			
Notificación adjuntos	2022-09-20 10:05:34.469			

- Mediante memorando con radicado N°3-2023-001925 del 14 de marzo de 2023 se recibió por parte de la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación lo siguiente: *“No se acepta la oportunidad de mejora. Es importante mencionar que no se relacionaron los radicados a los cuales “no fue posible evidenciar la entrega de la respuesta a la (el) peticionario(a)”.* De otro lado, todas las solicitudes que fueron requeridas a través del memorando 3-2023-000763 del 30 de enero de 2023, fueron recibidas a través del portal “Bogotá te Escucha”. Esta plataforma envía de manera automática las respuestas, en este caso la notificación. Lo anterior se puede verificar en los soportes entregados en el drive *D\_TERRITORIALIZACIÓN* creado por la Oficina de Control Interno o en el mismo portal “Bogotá te Escucha”.”

**Respuesta de la Oficina de Control Interno:**

En análisis de la réplica recibida por parte de los procesos responsables, se determina lo siguiente:

- En revisión de los argumentos expuestos por la Dirección de Enfoque Diferencial es de precisar que dicho soporte no fue aportado en el One Drive habilitado para el registro de información de la muestra de PQRS (solicitud de información radicado N° 3-2023-000763) que permitiera identificar claramente la emisión y notificación de la respuesta a la(e)l peticionaria(o) por parte de la dependencia del radicado N°3086382022, más aún cuando dicha petición fue remitida a varias entidades.

Al respecto, el artículo 151 del Decreto Nacional N° 403 de 2020, en relación a la entrega de información establece *“Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno. Los servidores responsables de la información requerida por la unidad u oficina de control interno deberán facilitar el acceso y el suministro de información confiable y oportuna para el debido ejercicio de sus funciones, salvo las excepciones establecidas en la ley. Los requerimientos de información deberán hacerse con la debida anticipación a fin de garantizar la oportunidad y completitud*

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 40 de 62

*de la misma. (...)*” (subrayado fuera de texto), motivo por el que **mantiene** la oportunidad de mejora para la Dirección de Enfoque Diferencial en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2023-001869 del 09 de marzo de 2023).

- En virtud de los argumentos expuestos por la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, se hizo verificación nuevamente del One Drive habilitado para el registro de información de la muestra de PQRS evidenciando que en efecto fue remitido el soporte de notificación de la respuesta de la petición N°3588792022 a través del sistema Bogotá te Escucha, por lo cual se **modifican** las cifras de la oportunidad de mejora la cual pasa a 1 petición (1.54% de la muestra evaluada) y se **elimina** como responsable al proceso Territorialización de la Política Pública.

***Recomendación(es) Específica(s):***

- Tener en cuenta los lineamientos establecidos frente a los medios de notificación realizada al peticionario.
- Atender las solicitudes efectuadas por la Oficina de Control Interno aportando evidencia completa, válida, clara y suficiente que permita y facilite la verificación el desarrollo del ejercicio auditor.

***Oportunidad de Mejora N° 04 – Debilidades en la aplicación de las funcionalidades del Sistema Bogotá te Escucha***

De la muestra verificada se observó que a una (1) petición (radicado Bogotá te Escucha 2564892022) se dio una respuesta definitiva y se dio cierre en el sistema dentro de los tiempos establecidos por ley, no obstante, su contenido no cumple con las características de fondo debido a que se informa el trámite que se va a adelantar frente al requerimiento interpuesto, pero no se da solución definitiva. Por lo anterior, la dependencia responsable remitió una respuesta definitiva y de fondo posterior a la fecha de vencimiento en el Sistema Bogotá Te Escucha mediante correo electrónico, donde se relacionan todas las acciones al detalle desarrolladas en atención a la petición, sin quedar su registro en el sistema.

Al respecto, y en aras de cumplir con las disposiciones normativas en cuanto a las características que debe contener la respuesta, la dependencia pudo acudir a emitir una respuesta parcial en el Sistema Bogotá te Escucha informando la fecha en la cual se daría una respuesta de fondo en atención a la solicitud y en virtud del parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 que al respecto señala “*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 la ley 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.*”

***Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:***

No se recibió réplica al presente hallazgo por parte del proceso responsable, por lo tanto, **se mantiene** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2023-001869 del 09 de marzo de 2023).

***Recomendación(es) Específica(s):***

- Solicitar capacitaciones de la funcionalidad y manejo del Sistema Bogotá te Escucha.

	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 41 de 62

- Solicitar el acompañamiento y asesoría al proceso de Atención a la Ciudadanía para la gestión y trámite de las peticiones que ingresan a la Entidad, en cuanto a las peticiones que el proceso determine no puede dar una respuesta definitiva.

### ***Oportunidad de Mejora N° 05 – Debilidades en los soportes de gestión y trámite de las PQRS***

Como resultado de la verificación y análisis de los soportes de la muestra solicitada mediante radicado N°3-2023-000763, se evidenciaron las siguientes situaciones:

- Ausencia de soportes del requerimiento interpuesto por la(el) peticionaria(o) que permita identificar la tipología de dos (2) peticiones, si se dio respuesta en su totalidad y con los parámetros establecidos para cuatro (4) peticiones. Por otra parte, es de mencionar que de conformidad con la información registrada en el sistema Bogotá te Escucha se observó que existen documentos adjuntos (petición) los cuales no fueron aportados para poder verificar la información.
- Ausencia de la hoja de ruta del Sistema Bogotá te Escucha que permita identificar la trazabilidad de la petición en el sistema.
- Falta de soportes de la notificación realizada al peticionario de una (1) petición.
- Desorganización de la información que dificulta identificar la trazabilidad de la respuesta.
- Se aportaron documentos en blanco para una (1) petición.

### ***Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:***

Para la presente oportunidad de mejora se recibieron las siguientes réplicas:

- Mediante correo electrónico del 13 de marzo de 2023 se recibió por parte de la Dirección de Enfoque Diferencial lo siguiente: “(…), se encontró que frente al Radicado No. No. 3086382022 (el cual según consulta telefónica hecha a la profesional Yazmín Beltrán de la OCI corresponde a una de las peticiones que incurre en la oportunidad de mejora) si existe evidencia del trámite. Por lo tanto, se adjunta captura de pantalla de Bogotá Te escucha, donde se evidencia el trámite y respuesta al peticionario (a):”

Proceso de Calidad	Tipo de Trámite			
MISIONAL	PROCESO MISIONAL			
Canal de Salida	Nro de Folios de Salida	Nro de Radicado de Salida	Fecha de Radicado de Salida	
ESCRITO, E-MAIL	27	1-2022-010071	2022-09-14	
SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS				
Nombre del archivo	Usuario	Fecha de carga	Tamaño	Opciones
19_12022010071_00001.pdf		2022-09-14 13:11:54.546	172.16.101.200	Descargar
Mostrando 1 a 1 de 1 registros				<a href="#">Atrás</a> <a href="#">Siguiente</a>
<b>Observaciones</b>				
Buenas tardes Remitimos respuesta a su radicado con numero *1-2022-010071.				
SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO				
<ul style="list-style-type: none"> <li>19_12022010071_00001.pdf</li> </ul>				
NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS				
Asunto	Fecha	Detalle		
Respuesta Definitiva [3086382022]	2022-09-27 14:48:43.705			
Notificación adjuntos	2022-09-27 14:48:42.555			
Respuesta Definitiva [3086382022]	2022-09-21 09:54:02.751			
Notificación adjuntos	2022-09-21 09:54:01.128			
Respuesta Definitiva [3086382022]	2022-09-20 10:05:36.514			
Notificación adjuntos	2022-09-20 10:05:34.469			

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 42 de 62

2. Mediante memorando con radicado N°3-2023-001926 del 14 de marzo de 2023 se recibió por parte de la Oficina Asesora Jurídica lo siguiente: “*La Oficina Asesora Jurídica dio respuesta al memorando 3-2023-000763 presentado por la Oficina de Control Interno por medio de radicado 3-2023-000986 de 03 de febrero de 2023.*”

*Dentro del memorando de respuesta se informó que conforme a lo establecido dentro de los procesos y procedimientos de atención a la ciudadanía y teniendo en cuenta que el SDQS con radicado 3497162022 fue presentado de manera anónima, se solicitó la publicación de la respuesta en la página de la entidad en la sección de comunicaciones anónimas.*

*De la misma manera se indicó el link donde se puede consultar la publicación: <https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacionpublica/comunicaciones-anonimas>.*

*A continuación, se presenta la captura de pantalla que evidencia lo mencionado en el memorando de respuesta con numero de radicado 3-2023-000986 de 03 de febrero de 2023.*



**Publicación página web para solicitudes anónimas:**

Conforme a lo establecido dentro de los procesos y procedimientos de atención a la ciudadanía y teniendo en cuenta que el SDQS con radicado 3497162022 fue presentado de manera anónima, se solicitó la publicación de la respuesta en la página de la entidad en la sección de comunicaciones anónimas. A continuación, se señala la imagen de la publicación:

De la misma manera, la publicación se puede consultar en el siguiente link <https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/comunicaciones-anonimas>

Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76  
Torre 1 (Aire) Piso 9  
PBX: 3169001  
www.sdmujer.gov.co  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

GD-FO-31

*De la misma manera de acuerdo con lo solicitado dentro del memorando presentado por la Oficina de Control Interno, se cargó al One Drive habilitado por esa dependencia la captura de pantalla que evidencia la publicación en la página web de la entidad de la respuesta que se presentó a la solicitud anónima.*

*De acuerdo con lo anterior, la Oficina Asesora Jurídica, de manera atenta solicita sean atendidas las observaciones manifestadas y la réplica expuesta, para que se elimine del Informe Preliminar sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – Segundo Semestre de 2022, al proceso de Gestión Jurídica en la oportunidad de mejora No. 5, teniendo en cuenta las evidencias presentadas.”*

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 43 de 62

- Mediante memorando con radicado N°3-2023-001925 del 14 de marzo de 2023 se recibió por parte de la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación lo siguiente: *“No se acepta la oportunidad de mejora. Reitero que no se relacionó los resultados de la verificación, situación que impide identificar las posibles debilidades de la Dirección. Tal como lo indiqué en la réplica anterior, los documentos fueron cargados de manera completa en el drive D\_TERRITORIALIZACIÓN creado por la Oficina de Control Interno. De otro lado, la información se puede consultar en el portal “Bogotá te Escucha”, con el fin de evitar pérdida de información al momento de descargar y cargar en otro sitio de almacenamiento. Situación que me lleva a solicitar que sea analizada la información exclusivamente en los sitios oficiales para la gestión de las PQR.”*

**Respuesta de la Oficina de Control Interno:**

En análisis de la réplica recibida por parte de los procesos responsables, se determina lo siguiente:

- En revisión de los argumentos expuestos por la Dirección de Enfoque Diferencial es de precisar que dicho soporte no fue aportado en el One Drive habilitado para el registro de información de la muestra de PQRS (solicitud de información radicado N° 3-2023-000763) que permitiera identificar claramente la emisión y notificación de la respuesta a la(el) peticionaria(o) por parte de la dependencia del radicado N°3086382022, más aún cuando dicha petición fue remitida a varias entidades.

Al respecto, el artículo 151 del Decreto Nacional N° 403 de 2020, en relación a la entrega de información establece *“Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno. Los servidores responsables de la información requerida por la unidad u oficina de control interno deberán facilitar el acceso y el suministro de información confiable y oportuna para el debido ejercicio de sus funciones, salvo las excepciones establecidas en la ley. Los requerimientos de información deberán hacerse con la debida anticipación a fin de garantizar la oportunidad y completitud de la misma. (...)”* (subrayado fuera de texto), motivo por el que **mantiene** la oportunidad de mejora para la Dirección de Enfoque Diferencial en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2023-001869 del 09 de marzo de 2023).

- En virtud de los argumentos expuestos por la Oficina Asesora Jurídica, se hizo verificación nuevamente del One Drive habilitado para el registro de información de la muestra de PQRS evidenciando que en efecto fue remitido el soporte de la publicación en la página web de la respuesta a la petición anónima N°3497162022, por lo cual se **elimina** la situación de la oportunidad de mejora relacionada con la petición anónima y por ende se **elimina** como responsable al proceso Gestión Jurídica.
- En virtud de los argumentos expuestos por la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, se hizo verificación nuevamente del One Drive habilitado para el registro de información de la muestra de PQRS evidenciando que en efecto fue remitido el soporte de notificación de la respuesta de la petición N°3588792022 a través del sistema Bogotá te Escucha, por lo cual se modifican las cifras de la situación registrada en la viñeta de *“Falta de soportes de la notificación realizada al peticionario”* que pasa a 1 petición y se **elimina** como responsable al proceso Territorialización de la Política Pública.

Por otra parte, en lo que respecta a la solicitud para que sea analizada la información en los sitios oficiales para la gestión de las PQRS, se elevará la consulta al proceso de Atención a la Ciudadanía para verificar si es posible que desde este despacho se pueda revisar directamente la información en el Sistema Bogotá te Escucha.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 44 de 62

**Recomendación(es) Específica(s):**

- Adoptar medidas al interior de los procesos que garanticen que los soportes aportados en cuanto a la gestión y trámite de las PQRS sea remitida de forma completa, clara, organizada y cumpla con criterios de accesibilidad y organizado acorde con la periodicidad establecida en el instrumento de planeación, que faciliten el desarrollo del ejercicio auditor y trazabilidad de la información.

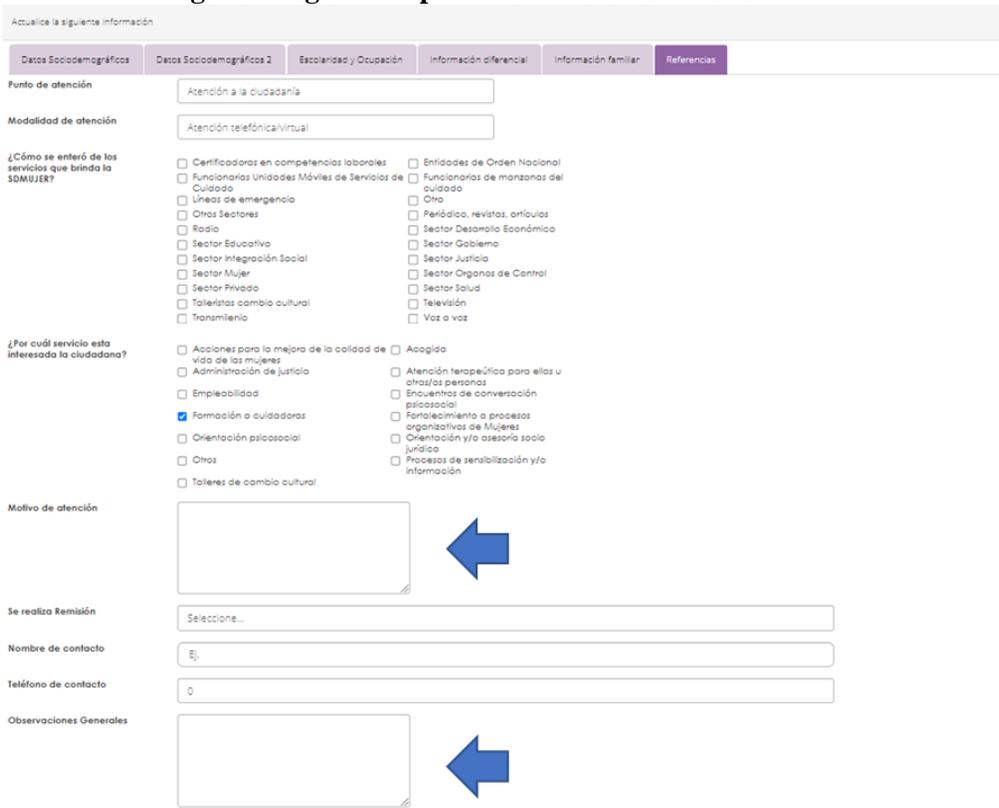
**7.1.1 Atención a Peticiones Verbales**

**Hallazgo N° 09 – Desatención en el registro de peticiones verbales en el SIMISIONAL**

**Condición:**

Se observó que de la muestra seleccionada (20 registros de la base de datos de primera atención) para el segundo semestre de 2022, nueve (9) de ellos (identificados con el número 4, 5, 6, 8, 10, 11, 12, 16 y 170) no contienen descripción de la petición o requerimiento (motivo de atención u observaciones generales), información que adicionalmente fue verificada en el SIMISIONAL como se puede observar en la imagen 3. Lo anterior desatendiendo las disposiciones establecidas en el numeral 4.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor que al respecto indica la información mínima requerida para las peticiones verbales dentro de la que se encuentra “Objeto de la Petición”.

**Imagen 3. Registro de primera atención SIMISIONAL**



Fuente: Sistema de Informacion SIMISIONAL

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 45 de 62

***Criterio(s):***

- Numeral 4.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, versión 3.
- Política de operación 4.1 del Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía AC-PR-02 versión 8 y 9.
- Numeral 2 de la Directiva 008 de 2021 “*Lineamientos para prevenir conductas irregulares con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.*”

***Posible(s) causa(s) identificada(s) por la Oficina de Control Interno:***

- Desconocimiento de la normatividad relacionada con el incumplimiento de los procedimientos establecidos al interior de la Entidad.
- Debilidades en la aplicación de políticas de operación y actividades establecidas en los procedimientos, manuales y procedimientos establecidos para el trámite de las peticiones.

***Descripción del(los) riesgo(s):***

- Gestión inadecuada de PQRS que deben ser tramitadas a través de otros sistemas de información.

***Posible Efecto:***

- Reprocesos innecesarios que se pueden optimizar con los Sistemas de Información dispuestos para la primera atención y con la aplicación de los lineamientos establecidos en cuanto a la gestión y trámite de las PQRS.
- Ausencia de trazabilidad de la información de las ciudadanas en el SIMISIONAL cuando requieran la prestación de un servicio o estrategia de la Entidad.
- Apertura de investigaciones y/o sanciones de tipo disciplinario por incumplimiento de procedimientos internos.

***Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:***

No se recibió réplica al presente hallazgo por parte del proceso responsable, por lo tanto, **se mantiene** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2023-001869 del 09 de marzo de 2023).

***Recomendación(es) Específica(s):***

1. Fortalecer las capacitaciones realizadas en cuanto al registro de información en el SIMISIONAL, tomando como referentes las situaciones identificadas en el marco de los seguimientos efectuados por la Oficina de Control Interno.
2. Establecer puntos de control en cuanto a la aplicación del módulo de primera atención del SIMISIONAL, que permitan identificar las debilidades en el registro de información.

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 46 de 62

- Fortalecer las directrices documentadas en el procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía AC-PR-02, en cuanto al registro de información para el 1er nivel de atención o primera atención.

***Oportunidad de Mejora N° 06 – Articulación en cuanto al registro de peticiones verbales en CIOM y Casa de Todas desde el primer nivel de atención***

De conformidad con la base de datos de peticiones verbales y la reunión efectuada el 23 de febrero de 2023 con el proceso de Atención a la Ciudadanía, se observó que el registro de información en el SIMISIONAL solo corresponde a la primera atención o primer nivel de atención realizado desde el proceso de Atención a la Ciudadanía de acuerdo a lo informado y no contempla la información y registro de la gestión realizada en las Casas de Igualdad de Oportunidad para las Mujeres y la Casa de Todas en el primer nivel de atención.

Al respecto es de señalar que desde el proceso de Territorialización de la Política Pública se cuenta con el procedimiento TPP-PR-10 Primera atención que establece políticas de operación en los que se define que *la Primera Atención se realiza por parte de la servidora(or) pública(o) que tenga el primer contacto con la mujer, a través de los diferentes canales (presencial, telefónico o virtual) **en los puntos de atención.*** (subrayado fuera de texto), lo cual también es registrado en el SIMISIONAL y que no necesariamente corresponde a la prestación de un servicio como tal, sino a consultas de información general que puede formar parte de las estadísticas reportadas en los informes de gestión de las PQRS.

***Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:***

Mediante memorando con radicado N°3-2023-001925 del 14 de marzo de 2023 se recibió por parte de la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación lo siguiente: *“No se acepta la oportunidad de mejora ya que es deber del proceso de Atención a la Ciudadanía realizar el análisis con cada uno de los procesos o dependencias que cuentan con puntos de atención o interacción con la ciudadanía, con el fin de identificar lo que pueda corresponder a las peticiones verbales y así vincularlas en el procedimiento AC-PR-2 - GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA, con el fin de tener información unificada. Por lo tanto, el responsable de la oportunidad de mejora debe ser únicamente el proceso de Atención a la Ciudadanía.”*

***Respuesta de la Oficina de Control Interno:***

Como resultado del análisis de lo indicado en la réplica se **mantiene** la oportunidad de mejora ya que lo argumentado por la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación no desvirtúa lo identificado por este despacho. Al respecto es de precisar que para este caso se dejó como responsable al proceso de Atención a la Ciudadanía y procesos misionales en virtud de la articulación que se requiere para definir lineamientos respecto de las peticiones verbales que se reciben en todos los puntos de atención de la Entidad y el reporte de cifras en los informes de seguimiento de las PQRS, que si bien se lidera desde el proceso de Atención a la Ciudadanía, se requiere de la participación de las dependencias misionales como lo afirma la dirección en cuanto a indicar que se requiere analizar con cada uno de los procesos o dependencias que cuentan con puntos de atención o interacción con la ciudadanía.

***Recomendación(es) Específica(s):***

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 47 de 62

- Realizar acciones que permitan articular el Proceso de Atención a la Ciudadanía con las áreas misionales que brindan la primera atención para analizar la viabilidad de que se cuente con un solo módulo de primera atención en el que se establezcan parámetros que permitan diferenciar el punto de atención donde se brindó ese primer contacto con la ciudadanía, con el propósito de dar a conocer cifras más acordes con la realidad, ya que las sedes (CIOM y Casa de Todas) hacen parte de los canales de atención a la ciudadanía para interponer requerimientos de los cuales pueden ser registrados como peticiones verbales dadas las políticas de operación establecidas sobre el tema.

## **7.2 ARTICULACIÓN SISTEMA DISTRITAL BOGOTÁ TE ESCUCHA Y GESTOR DOCUMENTAL ORFEO SDMUJER**

### **FORTALEZAS:**

1. Para el segundo semestre 2022 y de conformidad con lo informado por el proceso de Atención a la Ciudadanía, a partir del 24 de noviembre de 2022 entró en funcionamiento la interoperabilidad entre el Sistema Distrital Bogotá te Escucha y el gestor documental ORFEO, el cual permite:
  - Registrar peticiones SDQS que se encuentran radicados en el Gestor Documental Orfeo y deben transmitidas al sistema distrital de atención a la ciudadanía.
  - Cerrar las peticiones que se han registrado a través de la integración con el sistema Bogotá te Escucha.
  - Consultar el estado de las peticiones registradas en el sistema Bogotá te Escucha.
2. El 28 de noviembre de 2022 se llevó a cabo capacitación sobre la funcionalidad de la interoperabilidad y el cierre de peticiones desde el aplicativo Orfeo al equipo de Atención a la Ciudadanía.
3. Realización de pruebas de integración entre los sistemas de información acorde con los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que permitieron la puesta en marcha e interoperabilidad del Sistema Distrital Bogotá te Escucha y el gestor documental ORFEO.

## **7.3 DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA**

Este ítem se abarca en virtud de las disposiciones establecidas (internas y externas) relacionadas con la función y gestión de la Defensora de la Ciudadanía (adoptada mediante Resolución Interna 0175 de 2016).

### **FORTALEZAS:**

1. Se evidenció el cumplimiento en la elaboración y presentación de manera oportuna del Informe de Gestión Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2022, los cuales fueron remitidos a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y Veeduría Distrital, mediante los radicados N° 1-2023-000812 y 1-2023-000811 el 31 de enero de 2023, así como la remisión del informe a la Secretaria de Despacho (radicado N° 3-2023-000863 del 31 de enero de 2023), en atención a las disposiciones establecidas en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital y para continuar fomentando la interacción entre la Entidad y la ciudadanía.
2. La participación de la Defensora de la Ciudadanía en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía sesión ordinaria del 13 de diciembre de 2022.
3. En el segundo semestre de la vigencia 2022 se llevó a cabo la actualización de la información relacionada con la Defensora de la Ciudadanía (funciones, propósito, entre otros) en la página web de la SDMujer.
4. Se evidenció la elaboración del Informe Anual de Buenas Prácticas implementadas en la SDMujer correspondiente a la vigencia 2022, los cuales fueron remitidos a la Secretaria General de la Alcaldía

 <p>AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 48 de 62

Mayor de Bogotá D.C. y Veeduría Distrital mediante los radicados N° 1-2023-000813 y 1-2023-000814 del 31 de enero de 2023, en virtud a los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, el cual contiene la relación de las medidas adoptadas por la entidad aportan la continua mejora del trámite de peticiones y requerimientos de la entidad, como lo es la aplicación de encuestas de satisfacción, canales virtuales de recepción de requerimientos, entre otros.

5. La realización de capacitaciones desarrolladas por la Defensora de la Ciudadanía en el segundo semestre 2022 dirigidas a personal de las áreas misionales y enlaces de Atención a la Ciudadanía de las dependencias de la SDMujer, tendientes al fortalecimiento en la atención de PQRS, así como difusión derechos y deberes ciudadanía, entre otros.

#### **OPORTUNIDADES DE MEJORA:**

##### ***Oportunidad de Mejora N°07 - Actualización del Acto Administrativo que adopta la figura de Defensora de la Ciudadanía en la Entidad***

En revisión de la Resolución Interna N°175 del 29 de abril de 2016 la cual adopta y reglamenta la figura de la Defensora de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer, se observó que los considerandos contienen normatividad que se encuentra derogada por actos administrativos posteriores a la vigencia 2016, que establecen entre otros, las funciones del Defensor de la Ciudadanía, y adicionalmente no se relacionan documentos marco para la gestión de dicha figura como lo es el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.

##### ***Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:***

No se recibió réplica al presente hallazgo por parte del proceso responsable, por lo tanto, **se mantiene** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2023-001869 del 09 de marzo de 2023) y solo se ajustó la numeración del consecutivo.

##### ***Recomendación(es) Específica(s):***

1. Actualizar el acto administrativo de adopción de la figura de Defensora de la Ciudadanía, teniendo en cuenta todas las directrices y lineamientos establecidos en el marco de la normatividad vigente y documentos técnicos establecidos en la materia.

##### ***Oportunidad de Mejora N° 08 - Redireccionamiento errado o inefectivo de links relacionados en el informe de Defensora de la Ciudadanía y de buenas prácticas***

De conformidad con la revisión del Informe de Defensora de la Ciudadanía del segundo semestre 2022 e Informe Anual de Buenas Prácticas remitidos a Veeduría Distrital y a la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá mediante memorandos N°1-2023-000811, 1-2023-000812, 1-2023-000813 y 1-2023-000814, se evidenció que se relacionan links para consulta de información que no direccionan al sitio informado o a la información referida, como se muestra a continuación:

- **Informe Defensora a la Ciudadanía:** párrafo ubicado en la página 6 que expresa “*Realizando el seguimiento a su efectiva publicación. Información que se puede consultar en la página web de la SDMujer, a través del siguiente enlace:*” en el que se direcciona al link de información de defensora

	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 49 de 62

a la ciudadanía, pero al dar click en el enlace sale lo siguiente:

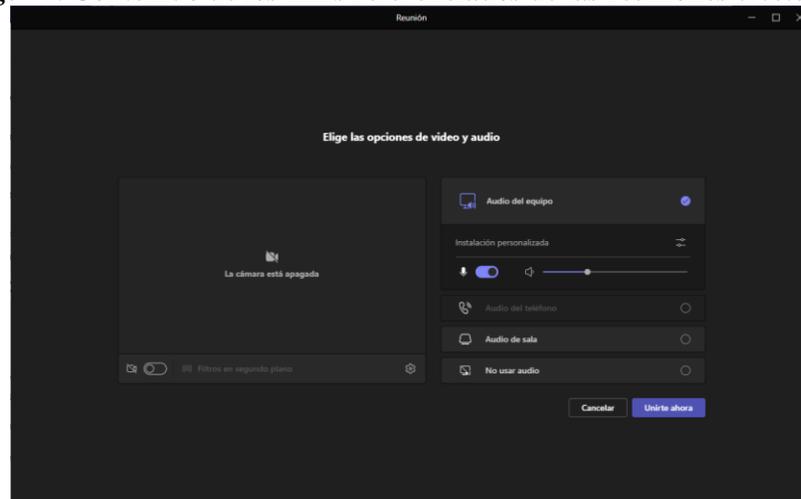
#### Imagen 4. Contenido de links referenciados Defensora a la Ciudadanía



Fuente: Informe Defensora a la Ciudadanía

Asimismo, los links que se relacionan en las páginas 13 y 14 y que soportan las reuniones en las que hizo parte la Defensora de la Ciudadanía para los seguimientos a los planes de mejora en relación con la gestión de PQRS, difusión de derechos y deberes de la ciudadanía y reforzamiento de trámite de los PQRS a determinados procesos, como del taller virtual sobre el manejo de PQRS- a través del Sistema Bogotá Te Escucha, tampoco están direccionando a la información que reposa de las reuniones en Teams señaladas en los informes, como se muestra en la siguiente imagen:

#### Imagen 5. Contenido de los links referenciados de las reuniones efectuadas

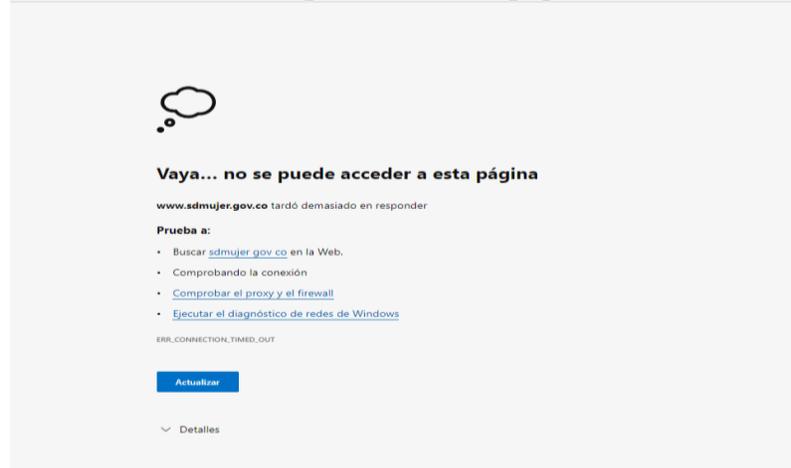


Fuente: Informe Defensora a la Ciudadanía

- **Informe de buenas prácticas:** link que debe direccionar a la página web relacionado en la página 2 del párrafo “1. Encuesta de medición de la gestión de los servicios y estrategias de la Secretaría Distrital de la Mujer -Primer semestre 2022”, el cual arroja la siguiente información:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 50 de 62

### Imagen 6. Contenido del link para acceso a la página web de la entidad



Fuente: Informe de buenas prácticas

Esta misma información sale en los links que direccionan a los canales de atención señalados en las páginas 13, 14, 15 y 16.

#### ***Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:***

No se recibió réplica al presente hallazgo por parte del proceso responsable, por lo tanto, **se mantiene** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2023-001869 del 09 de marzo de 2023) y solo se ajustó la numeración del consecutivo.

#### ***Recomendación(es) Específica(s):***

1. Verificar que los links registrados en los informes semestrales de gestión de Defensora de la Ciudadanía y de buenas prácticas, permitan el acceso a la información que se pretende mostrar, con el propósito de garantizar su accesibilidad, más aún cuando son direccionados a entidades distritales.

#### ***Oportunidad de Mejora N° 09 - Insumos insuficientes para el análisis y presentación de informes de Defensora de la Ciudadanía***

Como resultado de la revisión realizada al contenido de los informes de la Defensora de la Ciudadanía del segundo semestre, se observó que se llevó a cabo el análisis y se elaboró a partir de los resultados de los informes elaborados por el proceso de Atención a la Ciudadanía, los cuales contienen los resultados de la gestión de PQRS, seguimiento, procesos de sensibilización en temas de atención a la ciudadanía, gestión de peticiones ciudadanas y el registro público de derechos de petición en el que constan, el tipo petición, fecha, registro, finalización y los días de gestión correspondientes a cada trámite, entre otros; en atención a las disposiciones establecidas frente al tema. Sin embargo, dichos informes no consideran situaciones particulares o debilidades identificadas por la Oficina de Control Interno y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá que puedan afectar la gestión y trámite de las peticiones y con ello incidir en la atención que se brinda a la ciudadanía.

#### ***Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:***

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 51 de 62

No se recibió réplica al presente hallazgo por parte del proceso responsable, por lo tanto, **se mantiene** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2023-001869 del 09 de marzo de 2023) y solo se ajustó la numeración del consecutivo.

**Recomendación(es) Específica(s):**

1. Incluir como parte de los insumos para la elaboración y análisis de los informes semestrales de la Defensora de la Ciudadanía, los resultados de los informes de seguimiento sobre la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos emitidos por la Oficina de Control Interno, el cual contiene observaciones y/o recomendaciones a la gestión y trámite de las PQRS en la Entidad, así como el informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas elaborado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.; que contribuyan en su rol independiente e imparcial en representación y/o defensa efectiva de los intereses de la ciudadanía para el goce de sus derechos ante la Entidad, mediante el adecuado cumplimiento de las funciones asignadas a la misma en el Decreto Distrital 847 de 2019 y el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía.
2. Realizar cruce de la información suministrada en cada semestre por Atención a la Ciudadanía con los insumos propios de la Defensora y/o de otras dependencias, pertinentes y necesarios en la identificación de las problemáticas que deban ser resueltas por la Entidad.

**Oportunidad de Mejora N° 10 – Desarticulación de información concerniente a la Defensora de la Ciudadanía**

De conformidad con la verificación realizada al Manual de Atención a la Ciudadanía de la SDMujer con Cód. AC-MA-01 versión 08 del 5 de septiembre de 2022, se evidenció en el numeral 5. Defensora de la Ciudadanía que la normatividad se encuentra derogada y las funciones difieren de las que se contemplan en la página web de la entidad tal como lo dispone el artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019, como se muestra en la siguiente imagen:

**Imagen 7. Funciones relacionadas en el Manual de Atención a la Ciudadanía**

**5. Defensor(a) de la ciudadanía**

Es una figura establecida en las entidades distritales mediante el Decreto 392 de 2015, el cual hace referencia a quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía. Su propósito es crear confianza en la ciudadanía, a través del mejoramiento de la calidad de los servicios.

La Secretaría Distrital de la Mujer designó a la/el jefa/e de la Oficina Asesora Jurídica como Defensor/a de la ciudadanía mediante la resolución interna No. 175 de 2016, quien deberá incorporar y verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, verificando la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía.

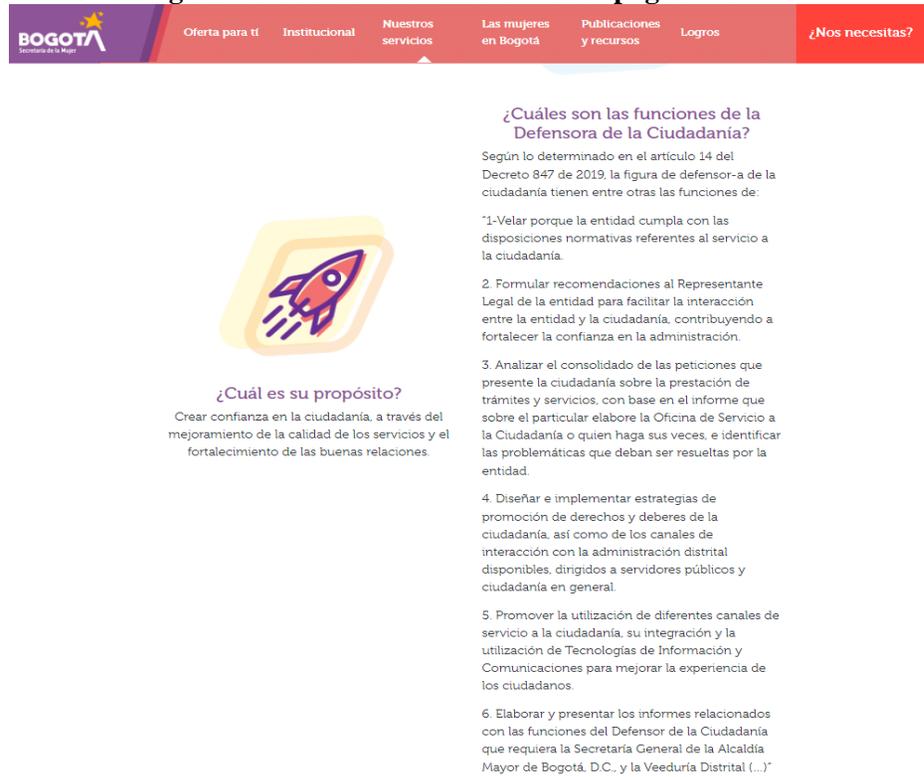
**¿Cuáles son las funciones de la Defensora de la Ciudadanía?**

- Garantizar la implementación de la PPDSC en la entidad.
- Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía.
- Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.
- Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio.
- Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los servicios que presta la entidad, para dar una respuesta de fondo.

Fuente: Manual de Atención a la Ciudadanía AC-MA-01 versión 08

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	<b>Código: SEC-FO-2</b>
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	<b>Versión: 04</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	<b>Fecha de Emisión: 16/12/2022</b>
		<b>Página 52 de 62</b>

### Imagen 8. Funciones relacionadas en la página web



**¿Cuál es su propósito?**  
 Crear confianza en la ciudadanía, a través del mejoramiento de la calidad de los servicios y el fortalecimiento de las buenas relaciones.

**¿Cuáles son las funciones de la Defensora de la Ciudadanía?**  
 Según lo determinado en el artículo 14 del Decreto 847 de 2019, la figura de defensor-a de la ciudadanía tienen entre otras las funciones de:

- 1-Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.
3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.
4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.
5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.
6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital (...)

Fuente: Página web Secretaría Distrital de la Mujer

#### ***Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:***

No se recibió réplica al presente hallazgo por parte del proceso responsable, por lo tanto, **se mantiene** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2023-001869 del 09 de marzo de 2023) y solo se ajustó la numeración del consecutivo.

#### ***Recomendación(es) Específica(s):***

1. Revisar todos los contenidos relacionados con la Defensora de la Ciudadanía a fin de establecer parámetros que articulen la información que va a ser publicada a través de los distintos medios o documentos.
2. Llevar a cabo socialización a través de los canales internos de la SDMujer, de las actualizaciones realizadas en torno a la figura de la Defensora de la Ciudadanía.

#### **7.4 CUMPLIMIENTO DECRETO 371 DE 2010 (PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA)**

##### **FORTALEZAS:**

La entidad en el marco de las disposiciones establecidas en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010, ha ejecutado las siguientes acciones orientadas a asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 53 de 62

1. **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.”

Se evidenció que la Entidad cuenta con disposiciones orientadas a la atención a la ciudadanía en el marco de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como se describe a continuación:

- Resolución Interna N°406 del 21 de julio de 2021 “Por medio de la cual se adoptan los lineamientos de servicio a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer”, cuyo objetivo está orientado a la prestación de un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de atención disponibles.
- Manual de atención a la ciudadanía AC-MA-1 – versión 8, documento que 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, los atributos del servicio enmarcados en la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, entre otros.
- Procedimiento Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía AC-PR-02 – versión 9, que contiene lineamientos para el trámite y gestión de las PQRS que ingresan a la entidad las cuales están enmarcadas en las disposiciones establecidas norma.

Asimismo, para el segundo semestre 2022 se desarrollaron sensibilizaciones internas en cuanto a la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” y lineamientos internos, de las siguientes fechas:

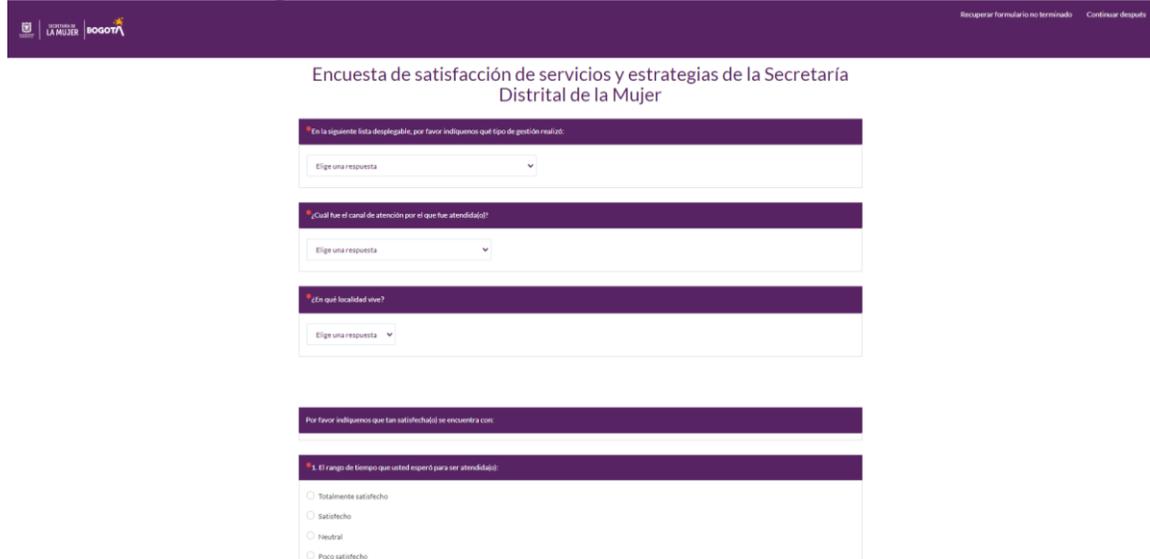
- Sensibilización de gestión de las PQRS y manejo del Sistema Bogotá te Escucha, realizada el 01 de julio y 28 de octubre 2022, dirigido a la Oficina de Control Disciplinario Interno y la Dirección Administrativa y Financiera.
- Sensibilización en protocolos de atención, realizada el 27 de agosto y 03 de septiembre de 2022 dirigida al grupo de guardas de seguridad.
- Sensibilización en servicio a la ciudadanía y protocolos de atención, realizada el 05 de agosto y 23 de septiembre de 2022 dirigido a Línea Púrpura Distrital y Dirección de Territorialización (CIOM).
- Sensibilización en lineamientos y actualización del procedimiento AC-PR-02 Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía, realizada el 28 de noviembre de 2022 y dirigida a la Dirección de Talento Humano, Dirección de Enfoque Diferencial, Dirección de Territorialización, Dirección del Sistema de Cuidado, Dirección de Eliminación de Violencias.

Por otra parte, para analizar y tomar decisiones respecto de la atención a la ciudadanía frente a la prestación del servicio y atención de las PQRS, se realiza medición de la satisfacción de la siguiente forma:

- Encuestas de satisfacción de servicios y estrategias de la SDMujer, la cual es aplicada de forma semestral vía correo electrónico con ocasión de la base de datos de ciudadanas atendidas por la entidad y que se encuentran registradas en el SIMISIONAL, adicionalmente se encuentra publicada en la página web para su diligenciamiento, como se muestra a continuación:

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 04
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 54 de 62

### Imagen 9. Encuesta de Satisfacción de Servicios



Encuesta de satisfacción de servicios y estrategias de la Secretaría Distrital de la Mujer

En la siguiente lista desplegable, por favor indiquemos qué tipo de gestión realizó:

Elige una respuesta

¿Cuál fue el canal de atención por el que fue atendido(a)?

Elige una respuesta

¿En qué localidad vive?

Elige una respuesta

Por favor indiquemos que tan satisfecho(a) se encuentra a con:

1. El rango de tiempo que usted esperó para ser atendido(a):

Totalmente satisfecho  
 Satisfecho  
 Neutral  
 Poco satisfecho

Fuente: página web institucional <https://encuestas.sdmujer.gov.co/index.php/926853?lang=es-CO>

La aplicación de la encuesta mide los servicios o estrategias recibidas por las mujeres, canal por el que fue atendida, tiempo de espera, amabilidad en la atención, satisfacción general del servicio, entre otros. Los resultados de la encuesta se encuentran publicados en la página web de la Entidad en el siguiente link: <https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion/informe-trimestral-de-medicion-de-satisfaccion>, adicionalmente es de señalar que los resultados del primer semestre fueron socializados mediante memorando con radicado N° 3-2022 003796 del 21 de septiembre de 2022.

- 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”.

Al respecto y de conformidad con el modelo de operación por procesos de la Secretaría Distrital de la Mujer, el proceso de Atención a la Ciudadanía se encuentra identificado como proceso de apoyo con la caracterización AC-CA-O versión 5 del 25 de junio de 2020, el cual su objetivo se centra en la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, así como gestionar la peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en el desarrollo de acciones orientadas a garantizar atributos del servicio (oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario) y que se despliega su gestión a través de todo el ciclo PHVA de la caracterización. Sin embargo, es de señalar que de acuerdo con lo informado por el proceso de Atención a la Ciudadanía para la vigencia 2023 se tiene programado adelantar gestiones para revisar la creación de la dependencia en virtud del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.

Por otra parte, 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 55 de 62

3. **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 oficial 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 y del cual se establecen lineamientos frente a su aplicación mediante el procedimiento Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía AC-PR-02.

En lo que respecta al informe estadístico mensual se atendieron las disposiciones establecidas por la Circular Conjunta N°006 de 2017 de Veeduría Distrital en el que la presentación del informe se debe hacer en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte, así las cosas y de acuerdo con las evidencias aportadas por el proceso se evidenció que para el segundo semestre 2022 este fue presentado de la siguiente manera:

**Tabla 12. Presentación informe estadístico de PQRS en la Red Distrital de Quejas y Reclamos**

Periodo de informe	Fecha de presentación	En tiempo de acuerdo a la Circular 006 - 2017
Informe PQRS del mes julio 2022	09 de agosto de 2022	Cumple
Informe PQRS del mes de agosto 2022	15 de septiembre de 2022	Cumple
Informe PQRS del mes de septiembre 2022	15 de octubre de 2022	Cumple
Informe PQRS del mes de octubre 2022	15 de noviembre de 2022	Cumple
Informe PQRS del mes de noviembre 2022	14 de diciembre de 2022	Cumple
Informe PQRS del mes de diciembre 2022	16 de enero de 2023	Cumple

Fuente: información del proceso de Atención a la Ciudadanía mediante radicado N° 3-2023-000514

Adicionalmente y como parte del seguimiento realizado por el proceso de Atención a la Ciudadanía a las PQRS que ingresan a la Entidad, elaboró el informe estadístico mensual y trimestral que contiene total de peticiones recibidas, tipos de peticiones, tiempo promedio de respuesta entre otros. Al corte del presente informe, se encontraron publicados los informes de seguimiento al trámite de atención a PQRS, así: mensual seis (6) informes correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022 y trimestral tres (3) informes correspondientes al segundo, tercer y cuarto trimestre de 2022. Los cuales se encuentran 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>

4. **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.”*

	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 56 de 62

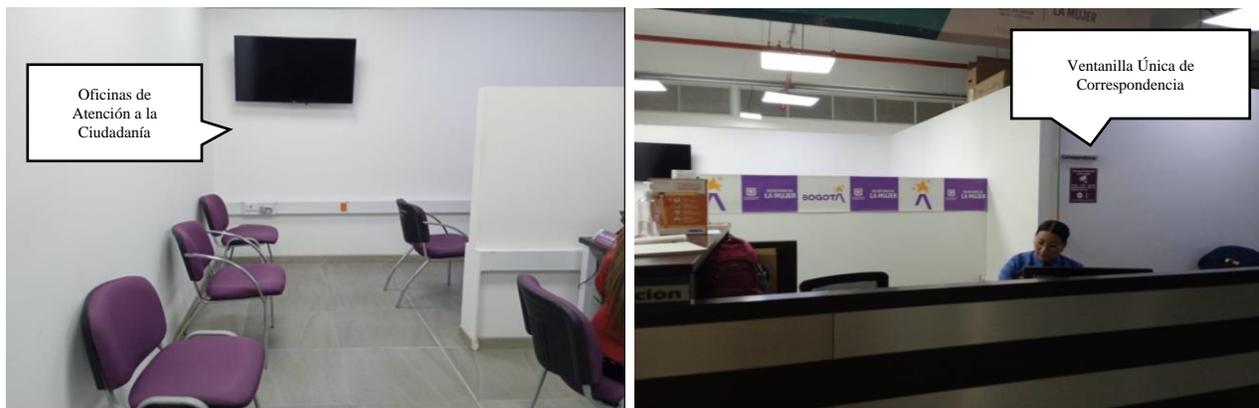
Respecto a este numeral, el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante radicado N° 3-2023-000514 informó *“En articulación con la Dirección de Enfoque Diferencial, el proceso de Atención a la Ciudadanía participó en las sensibilizaciones “Protocolos de atención, atención preferencial, diferencial e incluyente”, la cuales se brindaron a las guardas de seguridad de la SDMujer, los días 27 de agosto y 03 de septiembre, cuyo propósito era brindar herramientas para la recepción de la ciudadanía por parte del personal de vigilancia.*

*Así mismo, el proceso de Atención a la Ciudadanía organizó y ejecutó la sensibilización sobre los nuevos lineamientos y actualización del Procedimiento AC-PR-2 (versión 9), la cual se llevó a cabo el día 28 de noviembre y fue dirigida a todos los enlaces de las dependencias. Finalmente, en conjunto con la Defensora de la Ciudadanía, se llevaron a cabo en el segundo semestre, dos (2) reuniones de seguimiento a la gestión de PQRS y del proceso de Atención a la Ciudadanía, y de sus planes de mejoramiento vigentes, las cuales se llevaron a cabo los días 29 de noviembre y 19 de diciembre.”*

5. **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.”*

El proceso de Atención a la Ciudadanía como líder en la gestión y trámite de las PQRS que ingresan a la Entidad y la ventanilla única de correspondencia, se ajusta a los requerimientos exigidos en el numeral, en cuanto a su ubicación estratégica y señalización visible que facilita el acceso a la ciudadanía, como se puede observar en las siguientes imágenes.

**Imagen 10. Foto espacio atención a la ciudadanía y ventanilla única de correspondencia**



Fuente: Sede central Secretaría 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, pero si cuenta dentro de su mapa de procesos institucional con el proceso de Atención a la Ciudadanía con caracterización AC-CA-O versión 5 liderado por la Subsecretaría de Gestión Corporativa. Sin embargo, es de señalar que de acuerdo con lo informado por el proceso de Atención a la Ciudadanía para la vigencia 2023 se tiene programado adelantar gestiones para revisar la creación de la dependencia en atención a las disposiciones normativas.

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 57 de 62

6. **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”.

Desde el proceso de Atención a la Ciudadanía se han establecido directrices que se enmarcan en la operación del Sistema Bogotá te Escucha en cumplimiento de las disposiciones normativas establecidas en la materia, que se encuentran enunciadas en el procedimiento gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía AC-PR-02. Asimismo, se desarrollan sensibilizaciones 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, las cuales se reflejaron en el Plan de Acción del proceso de Atención a la Ciudadanía y el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía programados de la vigencia 2022.

Aunado a lo anterior, la socialización que el proceso de Atención a la Ciudadanía realiza de forma mensual a las dependencias de la Entidad para la adopción de medidas tendientes a atender las observaciones y situaciones identificadas desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General, en el marco del informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha y adicionalmente realiza un control de calidad del diligenciamiento de la información (manejo del sistema) en la plataforma Bogotá te escucha, mediante la revisión y análisis de una muestra del 5% del total de PQRS por mes en los que se revisan aspectos relacionados con los criterios de la respuesta (coherencia, claridad, calidez y oportunidad), si las respuestas tienen la firma del líder de la dependencia, si se hizo el cierre en el Sistema Bogotá te Escucha dentro de los tiempos establecidos, los resultados de dicho ejercicio son remitidos a las dependencias en las cuales se identificaron novedades en cuanto a la gestión y trámite de los requerimientos.

7. **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 las Plenarias, 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 con el equipo de trabajo del proceso de Atención a la Ciudadanía, quienes adicionalmente participan en los nodos (central, sectorial de mujeres, formación y capacitación, comunicaciones y lenguaje claro), para el periodo del presente seguimiento (segundo semestre 2022) se asistieron a las siguientes sesiones:

**Tabla 13. Participación de la Entidad en la Red Distrital de Quejas y Reclamos**

Nodo	Fecha
Intersectorial Formación y Capacitación	29 de septiembre de 2022 30 de noviembre de 2022
Sectorial Mujeres	18 de noviembre de 2022
Intersectorial Comunicaciones y Lenguaje Claro	28 de noviembre de 2022
Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Soluciones (segunda reunión)	06 de diciembre de 2022

Fuente: Información aportada por el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante radicado N° 3-2023-000514

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 58 de 62

### **7.5 CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD PUNTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

Este ítem abarca de manera general las disposiciones establecidas para la implementación de la “*Cartilla de Lineamientos Arquitectónicos y de Accesibilidad al Medio Físico en Puntos de Servicio al Ciudadano*”, emitida por la Veeduría Distrital con el propósito de evaluar los puntos de atención a la ciudadanía en virtud a los lineamientos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así como lo establecido en la Norma Técnica Colombiana (NTC 6047) que señala los requisitos relacionados con el espacio físico y su accesibilidad.

#### **FORTALEZAS:**

1. Se observó la articulación de las actividades establecidas para el cumplimiento de los aspectos de accesibilidad, en el Plan Operativo Anual del proceso y el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía de la vigencia 2022 (componente atención a la ciudadanía).
2. La realización de mesas de trabajo entre el proceso de Atención a la Ciudadanía en articulación con la Dirección Administrativa y Financiera y la Dirección de Talento Humano en las que se realizó revisión del avance de las actividades del Plan de trabajo diagnóstico de accesibilidad al medio físico vigencia 2022.
3. El proceso de Atención a la Ciudadanía elaboró el Diagnóstico de cumplimiento de especificaciones técnicas en los puntos de atención de la Entidad vigencia 2022, realizado a las Casas de igualdad de oportunidades para las mujeres (CIOM) de Usaquén, Chapinero, Santafé, San Cristóbal, Tunjuelito, Fontibón, Engativá, Teusaquillo, Mártires, Antonio Nariño, Candelaria, Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar, Casa de Todas y Sede Centra; en los que se analizaron aspectos como recepción, sala de espera, baños, corredores, escaleras, entre otros.
4. El proceso de Atención a la Ciudadanía elaboró el informe ejecutivo de seguimiento al cumplimiento de los aspectos de accesibilidad al medio físico de la atención a la ciudadanía en la SDMujer (2022) que muestra las acciones pendientes de la vigencia 2021 y el seguimiento y ejecución de las acciones desarrolladas en la vigencia 2022 por ítem: accesos, puntos de atención, circulación a nivel, baño accesible, señalética, señalización; desarrollado en aras de garantizar el cumplimiento sobre las observaciones y puntos a mejorar señaladas en el informe de evaluación de accesibilidad de la Veeduría Distrital realizado en la vigencia 2020.

### **7.6 SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO**

Con ocasión del seguimiento a la atención y gestión de las PQRS y en respuesta a los resultados de los informes emitidos por la Oficina de Control Interno de otras vigencias, se identificaron en el aplicativo LUCHA un total de 7 acciones de mejora formuladas por los diferentes responsables (ver tabla 14) que al corte de 03 de marzo de 2023 se encontraban en estado abierto, las cuales fueron objeto de seguimiento en su totalidad.

**Tabla 14. Relación acciones de mejora abiertas de Planes de Mejoramiento Internos**

<b>Fuente de Auditoría</b>	<b>Proceso Responsable</b>	<b>N° acciones abiertas</b>
Informe Seguimiento a la Atención de PQRS Primer Semestre 2021 - PAA 2021	Atención a la Ciudadanía	1
Informe Seguimiento a la Atención de PQRS Segundo Semestre 2021 - PAA 2022	Atención a la Ciudadanía	1
	Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia	1
	Gestión Disciplinaria	1

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 59 de 62

Fuente de Auditoría	Proceso Responsable	N° acciones abiertas
Informe de Seguimiento Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos Primer Semestre 2022 - PAA - 2022	Atención a la Ciudadanía	3
<b>Total</b>		<b>7</b>

Fuente: reporte acciones abiertas módulo mejoramiento continuo (LUCHA)

Nota: El detalle del seguimiento realizado a cada una de las acciones se muestra en el anexo 1 del presente informe.

#### **FORTALEZAS:**

- La gestión de los procesos para la ejecución de los planes de mejoramiento y la continua utilización del módulo “Mejoramiento continuo” del Sistema Integrado de Gestión LUCHA, dispuesta por la entidad como herramienta oficial para el seguimiento de los planes de mejoramiento.
- Del total de las acciones revisadas (7), el 85,7% (6) se desarrollaron de acuerdo con lo formulado y son consecuentes son la situación identificada (hallazgo/oportunidad de mejora) por lo cual se determinó el cierre, como se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 15. Relación de las acciones cerradas en el presente seguimiento**

Fuente de Auditoría	Proceso Responsable	N° acciones abiertas	Cerrada	Cerrada con observación y/o recomendación
Informe Seguimiento a la Atención de PQRS Primer Semestre 2021 - PAA 2021	Atención a la Ciudadanía	1	1	
Informe Seguimiento a la Atención de PQRS Segundo Semestre 2021 - PAA 2022	Gestión Disciplinaria	1		1
	Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia	1	1	
Informe de Seguimiento Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos Primer Semestre 2022 - PAA - 2022	Atención a la Ciudadanía	3	3	
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

Fuente: Elaboración propia con base en la Matriz seguimiento al plan de mejoramiento – Anexo 1

- Adicionalmente, se observó que el 14,3% (1) del total de las acciones verificadas (7), se encuentra abierta debido a que se encuentra en ejecución y tiene plazo para su finalización hasta el mes de diciembre de 2023.

**Tabla 16. Relación de las acciones abiertas**

Fuente de Auditoría	Proceso Responsable	N° acciones abiertas	Abierta
Informe Seguimiento a la Atención de PQRS Primer Semestre 2021 - PAA 2021	Atención a la Ciudadanía	1	1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>

Fuente: Elaboración propia con base en la Matriz seguimiento al plan de mejoramiento, corte 28 de febrero de 2023 – Anexo 1

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 60 de 62

### 7.7 EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD POSTERIOR AL CIERRE

De acuerdo con la funcionalidad del aplicativo LUCHA en el módulo de mejoramiento y como parte del presente seguimiento realizado a los planes de mejoramiento internos, se realizó evaluación de la efectividad de las acciones de mejora cerradas con el propósito de verificar que las ejecuciones de dichas acciones fueron conducentes a mejorar la gestión de los procesos después de su cumplimiento.

De esta forma, en la tabla 18 se presenta el resumen de la evaluación realizada a la muestra de las acciones de mejora seleccionadas que fueron cerradas en el seguimiento efectuado por esta Oficina con corte al 30 de junio de 2022 y que se determinó que serían objeto de evaluación posterior al cierre, cómo se mencionó en el numeral 5 del presente informe.

**Tabla 17. Relación evaluación realizada a la efectividad de acciones de mejora posterior al cierre**

Fuente de Auditoria	Proceso Responsable	Nº Acciones a Evaluar	Resultados de la evaluación		
			Efectiva (eficaz)	Inefectiva (ineficaz)	Se evaluará en el próximo seguimiento <sup>4</sup>
Informe Seguimiento a la Atención de PQRS Segundo Semestre 2021 - PAA 2022	Atención a la Ciudadanía	6	2	2	2
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

Fuente: Elaboración propia con base en la matriz evaluación efectividad - Anexo 2

Nota: El detalle de la evaluación realizada se presenta en el anexo 2 del presente informe.

#### **FORTALEZAS:**

- La formulación de acciones tendientes a mitigar las causas que dieron origen a los hallazgos u oportunidades de mejora.
- La continuidad en la aplicación de acciones como parte del mejoramiento continuo de los procesos.

#### ***Oportunidad de Mejora N° 11 – Acciones inefectivas del Plan de Mejoramiento***

Como resultado de la evaluación realizada, se calificaron dos (2) acciones como inefectivas (Ver anexo 2), toda vez que se identificaron situaciones que, si bien se dio cumplimiento de la acción formulada, se evidenció que persisten las deficiencias identificadas en el hallazgo u oportunidad de mejora o no se ha dado culminación a los procesos que dieron lugar al hallazgo u oportunidad de mejora, por lo tanto, la Oficina de Control Interno gestionará su reapertura en el aplicativo LUCHA.

#### ***Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:***

<sup>4</sup> En el próximo seguimiento se verificará la efectividad de las acciones donde se evaluará la continuidad a los temas específicos identificados en el presente informe.

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 61 de 62

No se recibió réplica al presente hallazgo por parte del proceso responsable, por lo tanto, **se mantiene** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2023-001869 del 09 de marzo de 2023) y solo se ajustó la numeración del consecutivo.

***Recomendación(es) Específica(s):***

1. Realizar la revisión y análisis del hallazgo u oportunidad de mejora, sus causas y formular nuevas acciones que eliminen las causas que generaron dichas situaciones, con el propósito prevenir que se vuelvan a identificar en el marco de las auditorias o informes realizados por la Oficina de Control Interno.

En este sentido, es importante señalar la importancia del análisis que se debe realizar al momento de formular planes de mejoramiento ya que el objetivo de estos planes es corregir y prevenir situaciones que pueden afectar el logro de los objetivos como entidad, por cuanto la ejecución y cumplimiento de las acciones deben estar orientadas al mejoramiento continuo de los procesos. Por cuanto la importancia de tener en cuenta los lineamientos establecidos en la Guía Metodológica para la Formulación de Planes de Mejoramiento PG-GU-1 - VI.

***Oportunidad de Mejora N° 12 –Remisión de las peticiones que ingresan a través del buzón de sugerencias en las Casas Refugio***

De conformidad con la información remitida por el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante radicado N°3-2023-000514 del 20 de enero de 2023, en relación a las PQRS que ingresaron por el Buzón de Sugerencias desde las Casas Refugio en el segundo semestre 2022, se evidenció la remisión de 2 peticiones (3150372022 y 3150462022) al correo electrónico servicioalciudadania@sdmujer.gov.co por fuera del término establecido en la política de operación 4.3 del Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02.

Al respecto, es de señalar que dicha situación había sido identificada en el informe de seguimiento a la atención de las PQRS correspondiente al primer semestre 2022, de lo cual el proceso Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia formuló la acción de mejora con el ID 971 cuya ejecución se dio en el mes de septiembre 2022 a través de una reunión efectuada con las coordinadoras técnicas de la Estrategia de Casas Refugio en las que se revisaron los lineamientos establecidos para la gestión y trámite de las PQRS y se proyectó una guía con orientaciones articuladas con el procedimiento AC-PR-2 Gestión de las PQRS puntualizando algunas actividades de acuerdo a la dinámica de las Casas Refugio.

***Recomendación(es) Específica(s):***

1. Dar continuidad al fortalecimiento de lineamientos relacionados con la gestión y trámite de las PQRS en las Casas Refugio.
2. Realizar seguimiento a los requerimientos que ingresan por el Buzón de Sugerencias en las Casas Refugio, a través de la verificación de las orientaciones establecidas en la guía elaborada desde la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres con el propósito de minimizar la remisión de peticiones al proceso de Atención a la Ciudadanía de forma inoportuna.

***Oportunidad de Mejora N° 13 – Entrega de información con errores***

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 62 de 62

En desarrollo del presente ejercicio auditor y con ocasión de la réplica emitida por los procesos frente a los hallazgos y oportunidades de mejora identificados, se evidenció que la información reportada por el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 06 de febrero de 2023 presentó errores en cuanto a la fecha de ingreso de los requerimientos a la entidad, ya que la información reportada correspondía a la fecha de ingreso en el Sistema Bogotá te Escucha y no a la SDMujer como fue solicitada por este despacho (ver imagen N°) en atención a la solicitud de información con radicado N°3-2023000823 en el que se requirió entre otros: *Informar si en el segundo semestre 2022 se realizaron traslados por no competencia a otras entidades (Distritales o Nacionales), en caso afirmativo allegar la siguiente información:*

### Imagen 11. Requerimiento

N° de radicado Sistema Bogotá te Escucha	Fecha de ingreso del requerimiento a la SDMujer	Dependencia de la SDMujer que realizó el traslado	Fecha de traslado del requerimiento	Entidad a la que se realizó el traslado

Fuente: OCI

Lo anterior, incidió en que los cálculos efectuados por este despacho en cuanto al tiempo máximo para realizar el traslado, presentara cifras y dependencias que no correspondían.

Adicionalmente, el proceso de Atención a la Ciudadanía reportó información de 2 peticiones (4304962022 y 4436212022) en los que se hicieron traslados a otras entidades por estar vinculadas dentro del contexto de la petición interpuesta y el requerimiento por parte de la Oficina de Control Interno era orientado a peticiones que fueron trasladadas por no competencia de la SDMujer.

#### **Recomendación(es) Específica(s):**

1. Garantizar la exactitud y confiabilidad de la información de respuesta a solicitudes, que faciliten el debido ejercicio auditor y en atención a las disposiciones establecidas en el artículo 151 del Decreto 403 de 2020.
2. Establecer acciones de mejora de tipo preventivo, que mitiguen o eviten que dichas situaciones se vuelvan a presentar.

#### **Notas finales:**

- La naturaleza de la labor de auditoría interna ejecutada por la Oficina de Control Interno, al estar supeditada al cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, se encuentra limitada por restricciones de tiempo y alcance, razón por la que procedimientos más detallados podrían develar asuntos no abordados en la ejecución de esta actividad.
- La evidencia recopilada para propósitos de la evaluación efectuada versa en información suministrada por (dependencias proveedoras de información durante la auditoría interna), a través de solicitudes y consultas realizadas por la Oficina de Control Interno. Nuestro alcance no pretende corroborar la precisión de la información y su origen.
- Es necesario precisar que, las “Recomendaciones” propuestas en ningún caso son de obligatoria ejecución por parte de la Entidad, más se incentiva su consideración para los planes de mejoramiento a que haya lugar.
- La respuesta ante las situaciones observadas por la Oficina de Control Interno es discrecional de la Administración de la Entidad.

#### **ORIGINAL FIRMADO**

**ANGELA JOHANNA MÁRQUEZ MORA**  
**JEFA DE CONTROL INTERNO**

**Anexo 1. Seguimiento Planes de Mejoramiento Interno Informes de seguimiento PQRS**

Avance (%)	Id Oportunidad de mejora	Fuente de Identificación	Descripción	Acción	Proceso responsable	Fecha límite de ejecución	Seguimiento y Evaluación OCI con corte 28 de febrero 2023	Eficiente	Adecuada	Calificación del presente seguimiento
100%	666	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2021 PAA 2021	Se observó el incumplimiento de la política de operación 5 del procedimiento de AC-PR-02 versión 6.	Crear en la página web de la Entidad la sección de notificación por aviso, para la publicación de las respuestas a derechos de petición que no hayan podido ser entregadas a las/los peticionarias/os. Así mismo, solicitar el cambio en la página web de la sección de "comunicaciones anónimas" para que esta quede ubicada en un lugar de fácil acceso en la ventana de "Atención y Servicios a la Ciudadanía".	ATENCION A LA CIUDADANIA	2021-11-30	<p>En verificación del aplicativo LUCHA con corte al 03 de marzo de 2023, se observó que la descripción de la acción fue modificada de acuerdo a la solicitud efectuada por el proceso de Atención a la Ciudadanía según radicado N° 3-2023-001626 del 24 de febrero 2023. Frente a lo cual fue aportado correo electrónico del 17 de agosto de 2022 en el que se solicita la eliminación de la sección de Comunicaciones Anónimas para que la información contenida en este se deje en la sección de Notificación por Aviso creada en la página web de la Entidad y que adicionalmente se adicione al link de transparencia y acceso a la información. Adicionalmente fue aportado pantallazo de la página web en el que se evidencia la creación de la sección "Notificación por Aviso".</p> <p>En virtud de lo anterior, se da cierre a la acción calificándola como ineficiente pues se desarrolló por fuera del tiempo programado y adecuada ya que la acción es consecuente con la situación identificada.</p>	Ineficiente	Adecuada	CERRADA
100%	865	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2021 PAA 2022	H-01-AC-2022 Ausencia de evidencias de publicación de respuestas a peticiones anónimas No se encontró evidencia de la publicación en la página web institucional de la respuesta a cuatro (4) peticiones anónimas (3725372021, 3487402021, 3615452021 y 3814772021) en cumplimiento de la política de operación N°3 del procedimiento AC-PR-2 Gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía que dispone Cuando se desconozca la información de notificación de la destinataria (o) o se trate de una petición anónima que no cuente con dirección física o electrónica para notificación, la dependencia y/o área a cargo de la respuesta deberá verificar que se publique tanto en la página web de la SDMujer (sección Notificación por Aviso),	Solicitar un espacio de capacitación a las áreas involucradas en la atención de PQRS sobre los aspectos definidos en el Procedimiento gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía V7 y en el Manual de atención a la ciudadanía V7	PREVENCION Y ATENCION A MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIAS	2022-10-28	<p>De conformidad con la verificación efectuada al aplicativo LUCHA con corte al 03 de marzo de 2023 como evidencia acta de reunión del 02/05/2022 entre la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres, la Subsecretaría de Gestión Corporativa y la Dirección Administrativa y Financiera cuyo objetivo fue acordar propuestas de mejora frente a algunas dificultades evidenciadas en la radicación, asignación y trámite de requerimientos en las plataformas Orfeo y Bogotá Te Escucha, así como con el cierre y publicación de algunas respuestas, con lo cual, ejecutó la acción de acuerdo con su definición y formulación.</p> <p>Asimismo fue aportada acta de reunión del 13 de mayo de 2022 en la cual se hizo sensibilización en relación con la gestión de peticiones en la Entidad abordando temas como: canales de atención, tipologías de las PQRS, tiempos de respuesta, criterios de la respuesta, ciclo de la gestión de las PQRS; en cuanto al manual de atención a la ciudadanía se hizo referencia únicamente en los canales de atención disponibles. Adicionalmente se hizo sensibilización en temas de gestión documental.</p> <p>En virtud de lo anterior se da cierre a la acción calificándola como eficiente ya que se ejecuto dentro del tiempo programado y adecuada pues la acción es coherente con la situación identificada.</p>	Eficiente	Adecuada	CERRADA
100%	876	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2021 PAA 2022	O-08-AC-2022 Cumplimiento plan de mejoramiento criterios accesibilidad.	Realizar el seguimiento al plan de trabajo de accesibilidad respecto de las actividades que quedaron pendientes en la vigencia 2021 para su cumplimiento.	ATENCION A LA CIUDADANIA	2023-12-29	<p>En verificación del aplicativo LUCHA con corte al 03 de marzo de 2023, se observó que la descripción de la acción fue modificada y se amplió el plazo de ejecución de la acción hasta el mes de diciembre de la presente vigencia, de acuerdo a la solicitud efectuada por el proceso de Atención a la Ciudadanía según radicado N° 3-2023-001626 del 24 de febrero 2023.</p> <p>Por lo anterior, se recomienda al proceso realizar el cargue de información correspondiente que permita validar el seguimiento que el proceso esta efectuando al plan de trabajo de accesibilidad y se califica la acción como abierta en virtud de la ampliación del tiempo de ejecución.</p>	N/A	N/A	ABIERTA

Avance (%)	Id Oportunidad de mejora	Fuente de Identificación	Descripción	Acción	Proceso responsable	Fecha límite de ejecución	Seguimiento y Evaluación OCI con corte 28 de febrero 2023	Eficiente	Adecuada	Calificación del presente seguimiento
100%	884	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2021 PAA 2022	<p>Informe de Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos del Segundo Semestre de 2021</p> <p>Hallazgo No 01 Ausencia de evidencias de publicación de respuestas a peticiones anónimas Condición: No se encontró evidencia de la publicación en la página web institucional de la respuesta a cuatro (4) peticiones anónimas (...), 3487402021) en cumplimiento de la política de operación N°3 del procedimiento AC-PR-2 Gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía que dispone. Cuando se desconozca la información de notificación de la destinataria (o) o se trate de una petición anónima que no cuente con dirección física o electrónica para notificación, la dependencia y/o área a cargo de la respuesta deberá verificar que se publique tanto en la página web de la SDMujer (sección Notificación por Aviso),.</p> <p>Informe Seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias Primer Semestre de 2022</p> <p>Hallazgo No. 01 Desatención de los lineamientos establecidos en cuanto a la publicación de respuestas a peticiones anónimas</p> <p>Condición: Se evidenció que tres (3) peticiones anónimas (radicado Bogotá te Escucha 1887672022, 82132022, 257592022) se publicaron en la página web institucional en la opción de Comunicaciones Anónimas, contraviniendo la política de operación N°3 del procedimiento AC-PR-2 Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía que al respecto establece "Cuando se desconozca la información de notificación de la(el) destinataria(o), que no haya podido ser entregada la respuesta física por correo certificado o se trate de una petición anónima que no cuente con dirección física o electrónica para notificación, la dependencia y/o área a cargo de la respuesta deberá solicitar a la dependencia de Gestión Documental la publicación de la misma tanto en la página web de la SDMujer (sección Notificación por Aviso)" (subrayado fuera de texto)</p>	<p>Reforzar los conocimientos relacionados con el procedimiento AC-PR-2, solicitando una capacitación con el proceso de Atención a la ciudadanía, y establecer un seguimiento interno en el equipo de trabajo de la Oficina de Control Interno Disciplinario, a las quejas allegadas a la oficina verificando que se publique oportunamente las respuestas a las peticiones anónimas en la página web institucional.</p>	GESTIÓN DISCIPLINARIA	2022-12-30	<p>De conformidad con la verificación efectuada en el aplicativo LUCHA con corte al 03 de marzo 2022, se evidenció que el proceso aportó los siguientes documentos:</p> <p>1. 21/07/2022: Acta de reunión del 24/05/2022 cuyo objetivo fue "Seguimiento Interno a la Recepción y Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Ciudadanas allegadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno, en especial las quejas anónimas, según el procedimiento AC-PR-2.</p> <p>2. 28/09/2022: Matriz de seguimiento interno de las quejas anónimas periodo enero a septiembre de 2022, así como pantallazos de las evidencias de las publicaciones de SDQS (recibo, acuso, traslados por competencia, publicaciones cartelera y pagina web).</p> <p>3. 28/12/2022: Capacitación realizada por el P. Atención a la Ciudadanía, en la cual se impartieron lineamientos en relación con la actualización del procedimiento AC-PR-2 Versión 9, y se realizó seguimiento a las quejas asignadas en relación con la publicación en la pagina web, para lo cual aportó</p> <p>* Acta de reunión del 29/11/2022 "Seguimiento Interno a la Recepción y Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Ciudadanas recepcionadas en la Oficina de Control Disciplinario Interno, en especial las quejas anónimas, según el procedimiento AC-PR-2 Versión 9 (actualización procedimiento), con listado de asistencia de los participantes.</p> <p>* Lista de asistencia de los participantes a la Capacitación Gestión PQRS realizada por el proceso de Atención a la Ciudadanía a la Oficina de Control Disciplinario Interno el 9/11/2022, así como, evidencias de las fotos de los participantes (presencial) y presentación Power Point "Gestión PQRS Bogotá te escucha Taller práctico Atención Ciudadanía".</p> <p>* Matriz de seguimiento interno de las quejas anónimas periodo octubre a diciembre de 2022, así como pantallazos de las evidencias de las publicaciones de SDQS (recibo, acuso, traslados por competencia, publicaciones cartelera y pagina web).</p> <p>Por lo anterior, se da cierre a la acción calificándola como eficiente dado que la misma se desarrollo dentro del tiempo establecido y adecuada ya que la acción es consecuente con la situación identificada (oportunidad de mejora) . Sin embargo, se recomienda presentar las evidencias que se encuentre dentro del periodo de ejecución y que correspondan desde el momento en que se establezca el Plan de Mejoramiento y no con anterioridad, como se encuentra establecido la Guía Metodológica para la Formulación de Planes de Mejoramiento PG-GU-1 Versión 1 del 9 de diciembre de 2020, en el numeral 6.3, literal c.</p>	Eficiente	Adecuada	CERRADA CON OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
100%	961	INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS PAA - 2022	H-03-AC-2022 Inoportunidad en el registro de peticiones en el Sistema Bogotá te escucha.	Capacitar a los enlaces de las dependencias frente a los tiempos establecidos en el Procedimiento AC-PR-02 para el registro oportuno de las PQRS.	ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	2022-11-30	<p>De conformidad con la verificación efectuada al aplicativo LUCHA , el proceso aportó (registro 17/02/2023) como evidencia:</p> <p>1. Presentación en Power Point "Gestión PQRS Bogotá te escucha Taller práctico Atención a la Ciudadanía.</p> <p>2. Pantallazos de la grabación de la capacitación realizada el 28/11/2022</p> <p>3. Listado de asistencia a la capacitación de diferentes dependencias emitido por el aplicativo TEAMS</p> <p>En virtud de lo anterior se da cierre a la acción calificándola como eficiente ya que se ejecuto dentro del tiempo programado y adecuada pues la acción es coherente con la situación identificada.</p>	Eficiente	Adecuada	CERRADA

Avance (%)	Id Oportunidad de mejora	Fuente de Identificación	Descripción	Acción	Proceso responsable	Fecha límite de ejecución	Seguimiento y Evaluación OCI con corte 28 de febrero 2023	Eficiente	Adecuada	Calificación del presente seguimiento
100%	962	INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS PAA - 2022	H-04-AC-2022 Inoportunidad en la remisión de las peticiones que ingresan por el buzón de sugerencias.	Capacitar a los enlaces de las dependencias frente a los tiempos establecidos en el Procedimiento AC-PR-02 para el envío oportuno al proceso de Atención a la Ciudadanía de las PQRS que ingresan a la a través de los buzones de sugerencias.	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	2022-11-30	De conformidad con la verificación efectuada al aplicativo LUCHA , el proceso aporto (registro 17/02/2023) como evidencia: 1. Presentación en Power Point "Gestión PQRS Bogotá te escucha Taller práctico Atención a la Ciudadanía. 2. Pantallazos de la grabación de la capacitación realizada el 28/11/2022 3. Listado de asistencia a la capacitación de diferentes dependencias emitido por el aplicativo TEAMS  En virtud de lo anterior se da cierre a la acción calificándola como eficiente ya que se ejecuto dentro del tiempo programado y adecuada pues la acción es coherente con la situación identificada.	Eficiente	Adecuada	CERRADA
100%	969	INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS PAA - 2022	O-05-AC-2022 Diferencias entre la base de datos de peticiones verbales y las cifras contenidas en los informes de seguimiento a la gestión de las PQRS.	Utilizar para la elaboración de los informes como única fuente de información las cifras de atenciones (telefónicas y presenciales) registradas en el aplicativo Simisional.	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	2022-11-30	De conformidad con la verificación efectuada al aplicativo LUCHA , el proceso aporto (registro 17/02/2023) como evidencia: 1. Acta de reunión interna de la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía del día 23/11/2022, cuyo objetivo fue "Revisar los lineamientos frente a los tiempos para la publicación de informes de las PQRS y fuentes de información con la persona responsable de su elaboración." 2. Listado de asistencia anexo al acta  En virtud de lo anterior se da cierre a la acción calificándola como eficiente ya que se ejecuto dentro del tiempo programado y adecuada pues la acción es coherente con la situación identificada.	Eficiente	Adecuada	CERRADA

**Anexo 2. Evaluación Efectividad posterior al cierre**

Avance (%)	Id Oportunidad de mejora	Fuente de Identificación	Descripción	Acción	Información Solicitada	Proceso responsable	Fecha límite de ejecución	Comentarios OCI - Evaluación Efectividad	Calificación después del cierre - eficacia (efectividad)
100%	866	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2021 PAA 2022	O-01-AC-2022 Registro de información en el Sistema Bogotá te Escucha.	Establecer un control de calidad del diligenciamiento de la información (manejo del sistema) en la plataforma Bogotá te escucha, mediante la revisión y análisis de una muestra del 5% del total de PQRS por mes, generar comunicaciones internas a las dependencias con observaciones y realizar una capacitación con los enlaces de las dependencias sobre el manejo correcto del sistema.	Informar si para el segundo semestre 2022 y lo corrido de la vigencia 2023 se continuo con el control de calidad frente al diligenciamiento de la información en el sistema Bogotá te Escucha y que medidas o acciones adicionales fueron adoptadas con ocasión del control de calidad	ATENCION A LA CIUDADANIA	2022-06-30	<p>Acorde con los soportes reportados por el proceso, se evidenciaron los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Evidencia de reunión del 19 de agosto de 2022 en el que el proceso analizó una muestra de la gestión de peticiones correspondiente al mes de julio.</li> <li>* Evidencia de reunión del 15 de septiembre de 2022 en el que el proceso analizó una muestra de la gestión de peticiones correspondiente al mes de agosto.</li> <li>* Evidencia de reunión del 31 de octubre de 2022 en el que el proceso analizó una muestra de la gestión de peticiones correspondiente al mes de septiembre.</li> <li>* Evidencia de reunión del 25 de noviembre de 2022 en el que el proceso analizó una muestra de la gestión de peticiones correspondiente al mes de octubre.</li> <li>* Evidencia de reunión del 06 de diciembre de 2022 en el que el proceso analizó una muestra de la gestión de peticiones correspondiente al mes de noviembre.</li> <li>* Evidencia de reunión del 19 de enero de 2023 en el que el proceso analizó una muestra de la gestión de peticiones correspondiente al mes de diciembre.</li> </ul> <p>En estas reuniones se revisaron aspectos relacionados con los criterios de la respuesta (coherencia, claridad, calidez y oportunidad), si las respuestas tienen la firma del líder de la dependencia, si se hizo el cierre en el Sistema Bogotá te Escucha dentro de los tiempos establecidos, los cuales quedan consignados en los documentos denominados muestra calidad donde adicionalmente se dejan observaciones como resultado de la revisión, para la presente acción fueron aportados los de los meses de julio a diciembre de 2022. Por otra parte, en el marco de estas revisiones se evidenciaron la remisión de memorandos a las dependencias a las cuales se identificaron observaciones donde se relaciona el número de radicado de la petición y la situación identificada por el proceso de Atención a la Ciudadanía, con el propósito de que las dependencias tomen medidas tendientes a fortalecer el manejo, trámite y registro de información en el Sistema Bogotá te Escucha con respecto a las PQRS que ingresan a la Entidad.</p> <p>Por todo lo anterior, la acción propuesta resulta eficaz.</p>	EFICAZ
100%	870	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2021 PAA 2022	O-02-AC-2022 Notificación de respuestas al peticionario.	Actualizar el Procedimiento AC-PR-2 - Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía (versión 7) incluyendo lineamientos para la notificación y pruebas de entrega de las respuestas a las PQRS.	Para revisión con la muestra de PQRS seleccionada	ATENCION A LA CIUDADANIA	2022-06-30	<p>En revisión de los soportes de la muestra seleccionada para el presente seguimiento (31 de enero de 2023) se evidenció que se da aplicación a la política de operación N° 4.14, al cotejar que se utilizan los medios de notificación establecidos (escrito, email y web) para notificar a las (os) peticionarias (os) las respuestas a sus solicitudes y/o requerimientos.</p> <p>Por todo lo anterior, la acción propuesta resulta eficaz.</p>	EFICAZ
100%	872	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2021 PAA 2022	O-03-AC-2022 Registro público de peticiones.	Realizar la actualización en la página web con la información correcta del informe de registro público de peticiones año 2021.	Información para verificar en la página web	ATENCION A LA CIUDADANIA	2022-05-31	<p>En la verificación efectuada por la Oficina de Control Interno en la página web, link de transparencia y acceso a la información pública, numeral 4.10, se evidenció que no se ha dado continuidad a la acción de mejora "Realizar la actualización en la página web con la información correcta del informe de registro público de peticiones año 2021" para la vigencia 2022, que permita validar su eficacia (efectividad).</p> <p>Por lo anterior, la acción propuesta resulta ineficaz, ya que si bien se realizó la actualización en página web del informe de registro público de peticiones de la vigencia 2021, no se da continuidad a la acción en el año 2022, lo cual posibilita que se presente la debilidad que conlleve a una nueva oportunidad de mejora.</p>	INEFICAZ
100%	873	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2021 PAA 2022	O-04-AC-2022 Contenido de la información publicada en página web.	Actualizar el Procedimiento AC-PR-2 - Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía (versión 7) incluyendo lineamientos para la publicación de respuestas a PQRS anónimas o que no hayan podido ser entregadas a la/el peticionaria/o.	Para revisión con la muestra de PQRS seleccionada	ATENCION A LA CIUDADANIA	2022-06-30	<p>En la verificación efectuada por la Oficina de Control Interno en la página web y en los soportes remitidos de la muestra seleccionada, se evidenció que de las 12 peticiones verificadas, solo 3 corresponden acorde a la política de operación 3 del procedimiento a peticiones anónimas, mientras que 9 de estas cuentan con información que pueda identificar el destinatario o el medio de notificación.</p> <p>Por lo anterior, y dado que la verificación fue realizada con base a una muestra que no permite emitir su eficacia, se realizará la evaluación de esta en el próximo seguimiento.</p> <p>Por lo anterior, la acción propuesta resulta ineficaz, ya que si bien se realizó la actualización en página web del informe de registro público de peticiones de la vigencia 2021, no se da continuidad a la acción en el año 2022, lo cual posibilita que se presente la debilidad que conlleve a una nueva oportunidad de mejora.</p>	SE EVALUARA EN EL PRÓXIMO SEGUIMIENTO
100%	874	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2021 PAA 2022	O-05-AC-2022 Registro de información base de datos peticiones verbales y gestión.	Actualizar el Procedimiento AC-PR-2 - Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía (versión 7) incluyendo lineamientos para el manejo de las atenciones en primer nivel en el canal telefónico.	Para revisión con la muestra de PQRS seleccionada	ATENCION A LA CIUDADANIA	2022-06-30	<p>En la verificación efectuada por la Oficina de Control Interno en la base de datos de Simisional, respecto a la aplicabilidad de la Política de Operación N° 4.1 del AC-PR-2, se evidenció que de la muestra verificada (20 primera atención), 9 de estas no cuentan con la descripción o motivo de la primera atención a la ciudadanía, con lo cual no se cumple con lo establecido en dicha política.</p> <p>Por lo anterior, la acción propuesta resulta ineficaz, ya que no se está dejando registro de la descripción de la primera atención realizada a la ciudadanía respecto a la solicitud o motivo de la petición.</p>	INEFICAZ

Avance (%)	Id Oportunidad de mejora	Fuente de Identificación	Descripción	Acción	Información Solicitada	Proceso responsable	Fecha límite de ejecución	Comentarios OCI - Evaluación Efectividad	Calificación después del cierre - eficacia (efectividad)
100%	875	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2021 PAA 2022	O-06-AC-2022 Atención de peticiones verbales en CIOM y Casa de Todas.	Socializar y coordinar la capacitación en el uso del módulo de atención de primer nivel dispuesto en el aplicativo Simisional a las dependencias de la SDMujer.	Para analizar como se puede revisar efectividad de esta acción	ATENCION A LA CIUDADANIA	2022-06-30	<p>Acorde con el soporte reportado por el proceso, se evidenció que la base de datos en Excel descargada del aplicativo Simisional, corresponde al registro de atenciones presenciales y telefónicas realizado desde la opción ORIENTACIÓN Y ASESORÍA – PRIMERA ATENCIÓN a cargo del proceso Atención a la Ciudadanía, sin embargo, esta base no permite observar el registro de las primeras atenciones realizadas desde las sedes de la Entidad (CIOM y Casa de Todas).</p> <p>Por lo anterior, se evaluara la eficacia de la acción en el próximo seguimiento.</p>	SE EVALUARA EN EL PRÓXIMO SEGUIMIENTO