

 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 1 de 71

## **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**  
Maryam Paola Herrera Morales  
Jaqueline Prieto Castro  
Claudia Cuesta Hernández  
Yazmín Alexandra Beltrán Rodríguez

**PERIODO EVALUADO**  
Primer semestre de 2023

**FECHA DEL INFORME**  
30 de agosto 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 71

## 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>7.2 DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA</b> .....	53
<b>7.3 CUMPLIMIENTO DECRETO 371 DE 2010 (PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA)</b> .	57
<b>7.4 SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO</b> .....	64
<b>7.5 EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD POSTERIOR AL CIERRE</b> .....	69

 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 71

## 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:

- Maryam Paola Herrera Morales. Profesional Especializada.
- Jaqueline Prieto Castro, Técnica Administrativa.
- Claudia Cuesta Hernández, 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 primer semestre de 2023 (1 de enero al 30 de junio de 2023) a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, así como la verificación del rol de la defensora de la ciudadanía, las disposiciones establecidas en el artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010, el seguimiento al plan de mejoramiento interno y la evaluación de su efectividad.

## 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 71

- 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 interna N° 266 del 30 de junio de 2023 *“Por medio de la cual se designa al (la) Defensor(a) de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer y se deroga la Resolución No. 0175 del 29 de abril de 2016”*.

 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 5 de 71

- 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 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.
- Procedimiento Formulación y Ejecución Planes de Mejoramiento código PG-PR-7 versión 1 de 2023.
- Guía Creación y Ejecución de Planes de Mejoramiento en Aplicativo LUCHA código PG-GU-1 versión 2 de 2023.
- Procedimiento Seguimiento y Evaluación de Planes de Mejoramiento código SEC-PR-5 versión 7 del 28 de diciembre 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°3-2023-003279 del 10 de julio de 2023 y a la Oficina Asesora Jurídica como representante de la figura de Defensora de la Ciudadanía según radicado N°3-2023-003278 del 10 de julio 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 parametrizar la matriz para efectos de realizar el seguimiento a las acciones abiertas y 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:

- Se realizó revisión y análisis de la información remitida por la Subsecretaría de Gestión Corporativa mediante correo electrónico del 17 de julio de 2023.
- Se realizó revisión y análisis de la información remitida por la Oficina Asesora Jurídica según radicado N°3-2023-003546 del 01 de agosto 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 primer semestre de la vigencia 2023 que contiene 2.182 registros únicos de peticiones recibidas por la SDMujer (incluye los traslados realizados desde otras

 <b>AL CALDÍA 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 71

entidades). De este modo se seleccionaron 60 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	1010142023	X			31	1323132023		X	
2	1031312023		X		32	1373832023		X	
3	1036042023		X		33	1476352023	X		
4	1066012023			X	34	1516702023		X	
5	1077422023	X			35	15742023			X
6	1080622023			X	36	161762023			X
7	1091152023		X		37	1777342023	X		
8	1091902023		X		38	1882462023		X	
9	1092982023		X		39	1886192023		X	
10	1097212023		X		40	1945232023			X
11	1110132023	X			41	2031232023	X		
12	1111152023			X	42	2074062023		X	
13	1112852023		X		43	2119442023		X	
14	1120232023		X		44	2134632023	X		
15	112232023			X	45	2147882023		X	
16	1144002023		X		46	218232023			X
17	1145902023	X			47	2318352023		X	
18	1148372023	X			48	2541642023		X	
19	1149052023			X	49	2599312023			X
20	1150772023	X			50	2703832023	X		
21	1178792023			X	51	2746762023		X	
22	1199112023	X			52	2781222023	X		
23	1200502023	X			53	2888362023			X
24	1203192023	X			54	29632023			X
25	1245372023	X			55	452692023			X
26	1249012023	X			56	5252023			X
27	1251992023	X			57	594442023			X
28	1253892023	X			58	714052023			X
29	1299582023		X		59	892152023			X
30	1318502023	X			60	95602023			X

Fuente: Elaboración propia

- c. 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°3-2023-003426 del 26 de julio de 2023 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 7 de 71

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 a la (el) peticionario.

- d. 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.
  - Verificación del gestor documental Orfeo en cuanto a la trazabilidad de la petición (radicado de entrada y de salida).
- e. 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.
- f. 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 primer semestre de 2023, publicados en la página web de la entidad – link de transparencia y acceso a la información.
- g. Solicitud de información adicional al proceso de Atención a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 09 de agosto de 2023.
- h. Reunión efectuada el 31 de julio de 2023 con el proceso de Atención a la Ciudadanía y la Dirección Administrativa y Financiera para aclaración de inquietudes relacionadas con la interoperabilidad del sistema Bogotá te Escucha y el gestor documental ORFEO, con el propósito de evaluar la efectividad del plan de mejoramiento interno.
- i. Verificación de la articulación de la información contenida en la guía de trámites y servicios, con la información publicada en la página de web de institucional.
- j. 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 31 de julio 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, tal como fue informado mediante memorando N°3-2023-003480 del 28 de julio de 2023.
- 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.
- k. 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 y noviembre 2022, como se muestra en la tabla 2.

 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 8 de 71

**Tabla 2. Muestra evaluación efectividad**

Ítem	Fuente de Auditoría	ID Lucha
1	Informe Seguimiento a la Atención de PQRS Segundo Semestre 2021 - PAA 2022	873 - 875
2	Informe de Seguimiento Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos - PAA 2022	959 – 960 – 962 – 963 – 964 – 966 – 970 - 971

Fuente: Elaboración propia

Posteriormente, se realizó el análisis de cada acción de acuerdo con la información suministrada a las solicitudes de información (radicado N° 3-2023-003279 y 3-2023-003426), 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.

## 6. RESUMEN EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Tipo de Resultado	Consecutivo	Título	Proceso/Área Responsable	Plan de Mejoramiento
Hallazgo	H-01-AC-2023	Remisión inoportuna y por correo erróneo de las peticiones que ingresan por el buzón de sugerencias	Territorialización de la Política Pública Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia	Obligatorio



Tipo de Resultado	Consecutivo	Título	Proceso/Área Responsable	Plan de Mejoramiento
Hallazgo	H-03-AC Y PAMVV - 2023	Desatención en el registro de peticiones verbales en el SIMISIONAL	Atención a la Ciudadanía Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia	Obligatorio
Hallazgo	H-04-AC-2023	Peticiones no registradas en el Sistema Bogotá te Escucha	Atención a la Ciudadanía	Obligatorio
Hallazgo	H-05-AC Y GSDC-2023	Inoportunidad en el traslado de peticiones por no competencia a través del Sistema Bogotá te Escucha	Gestión del Sistema de Cuidado Atención a la Ciudadanía	Obligatorio
Hallazgo	H-06-AC Y GT-2023	Incumplimiento Numeral 2.4.2. del Anexo 2 “Estándares Publicación Sede Electrónica y Web” Resolución MinTIC N°1519 de 2020	Atención a la Ciudadanía Gestión Tecnológica	Obligatorio
Hallazgo	H-07-AC-2023	Ausencia de publicación de respuestas a peticiones anónimas en la página web institucional	Promoción de Acceso a la Justicia para las Mujeres	Obligatorio
Hallazgo	H-08-AC-2023	Desatención en el registro de peticiones que no deben hacer parte del Sistema Bogotá te Escucha	Atención a la Ciudadanía	Obligatorio
Hallazgo	H-09-AC-2023	Notificación electrónica de asignación de peticiones en el Sistema Bogotá te Escucha con datos de la Subsecretaría Corporativa no vinculada con la SDMujer	Atención a la Ciudadanía	Corrección Inmediata
Hallazgo	H-10-AC-2023	Desatención a las condiciones (respuesta de fondo) de las respuestas de las PQRS	Territorialización de la Política Pública	Obligatorio
Hallazgo	H-11-AC-2023	Incumplimiento en los tiempos de registro de peticiones en el Sistema Bogotá te Escucha	Atención a la Ciudadanía	Obligatorio
Oportunidad de Mejora	O-01-AC-2023	Desactualización de la Circular 011 de 2022 y el Manual de Atención a la Ciudadanía versión 8	Atención a la Ciudadanía Oficina Asesora Jurídica	Obligatorio
Oportunidad de Mejora	O-02-AC Y GC-2023	Novedades en el diligenciamiento del módulo de primera atención (peticiones verbales) y el reporte de la base de datos del SIMISIONAL	Atención a la Ciudadanía Gestión del Conocimiento	Voluntario
Oportunidad de Mejora	O-03-AC-2023	Debilidades en las cifras de peticiones verbales (primera atención) en los informes de	Atención a la Ciudadanía	Obligatorio

 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 10 de 71

Tipo de Resultado	Consecutivo	Título	Proceso/Área Responsable	Plan de Mejoramiento
		seguimiento a la gestión de las PQRS		
Oportunidad de Mejora	O-04-AC-2023	Clasificación de tipología en el Sistema Bogotá te Escucha	Atención a la Ciudadanía	Voluntario
Oportunidad de Mejora	O-05-AC-2023	Ausencia de registro del radicado de salida en el Sistema Bogotá te Escucha	Gestión Disciplinaria Comunicación Estratégica Despacho Gestión Contractual Atención a la Ciudadanía	Voluntario
Oportunidad de Mejora	O-06-AC-2023	Debilidades en los soportes de gestión y trámite de las PQRS	Despacho	Voluntario
Oportunidad de Mejora	O-07-AC Y CE-2023	Articulación de la información relacionada con los servicios y estrategias, así como la información de contacto de la Entidad	Comunicación Estratégica	Corrección Inmediata
Oportunidad de Mejora	O-08-AC-2023	Links con hipervínculos con redireccionamiento errado o inefectivo relacionados en el informe de Defensora de la Ciudadanía	Oficina Asesora Jurídica	Voluntario
Oportunidad de Mejora	O-09-VARIOS-2023	Acciones vencidas del Plan de Mejoramiento Interno	Atención a la Ciudadanía Gestión del Talento Humano Gestión del Sistema de Cuidado	Corrección Inmediata
Oportunidad de Mejora	O-10-AC-2023	Acciones inefectivas del Plan de Mejoramiento	Atención a la Ciudadanía Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia	Corrección Inmediata
Oportunidad de Mejora	O-11-PAMVV-2023	Petición ingresada por el buzón que fue destruida	Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia	Obligatorio

## 7. RESULTADOS DETALLADOS DEL SEGUIMIENTO

### 7.1 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

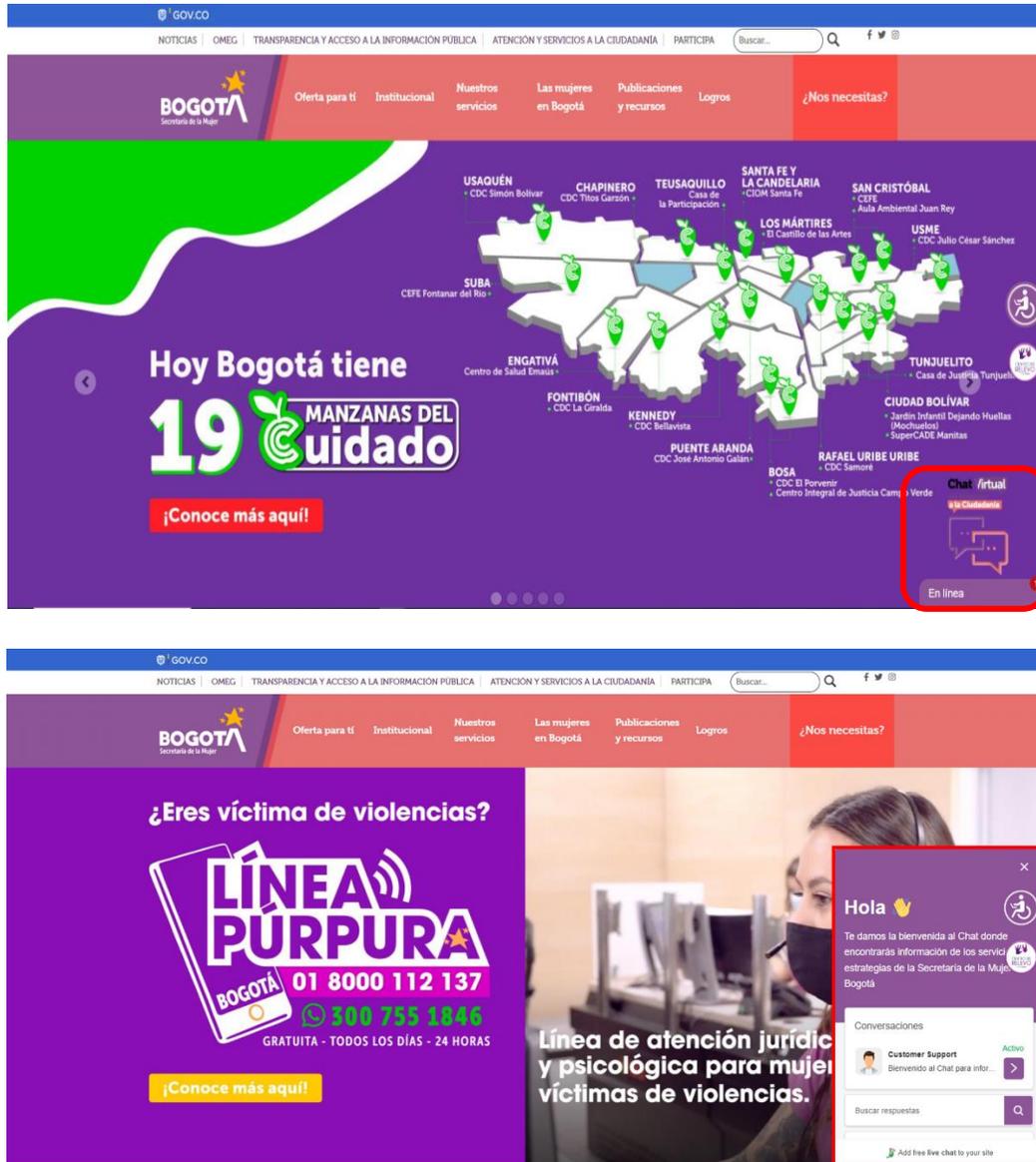
Para el desarrollo de este ítem se tuvo en cuenta las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015 y los lineamientos establecidos en el procedimiento AC-PR-2 “Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía” vigente y Circular 011 de 2022 donde se definen los 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.

 <b>AL CALDÍA 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 71

**FORTALEZAS:**

- Creación del chat de atención virtual disponible en página web institucional para la atención en primer nivel que requiera información de la Secretaría Distrital de la Mujer o interponer requerimientos, el cual es operado desde el proceso de Atención a la Ciudadanía.

**Imagen 1. Chat virtual**



Fuente: Página web institucional Secretaria Distrital de la Mujer

- El equipo de trabajo del proceso de Atención a la Ciudadanía realizó mesas de trabajo (9 y 30 de marzo y 19 de abril de 2023) con la Oficina Asesora de Planeación y la Dirección de Talento Humano para la revisión aspectos relacionados con la creación de la dependencia de Relacionamiento con la Ciudadanía

 <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 12 de 71

en la SDMujer en virtud del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.

- Se evidenció que en el primer semestre de 2023 se enviaron correos semanales de seguimiento a las PQRS donde se remite adjunto un archivo en Excel que contiene la relación de las peticiones con información como: radicado Sistema Bogotá te Escucha, radicado de ORFEO, dependencia responsable, estado de la petición, fecha de inicio y fin de términos, fecha de vencimiento en el sistema, días de gestión que se encuentra en colores los cuales reflejan las peticiones que están más cercanas a vencerse y una columna de observaciones para aquellas peticiones que requieren un trámite inmediato en el Sistema Bogotá te Escucha.
- La actualización y/o creación de documentos del proceso de Atención a la Ciudadanía como lo son:
  - Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía AC-PR-02 en su versión 10 con fecha de implementación del 28 de junio de 2023 y en el cual se modificaron y adicionaron políticas de operación.
  - Procedimiento Caracterización de Usuarías(os) y Grupos de Valor versión 1 con fecha de implementación del 20 de junio de 2023.
- Durante el primer semestre de 2023 se presentaron diez (10) requerimientos 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) como se relaciona en la siguiente tabla

**Tabla 3. Relación PQRS con conflicto de competencias**

Item	N° Radicado Bogotá te Escucha	N° Radicado ORFEO	Fecha de remisión de consulta a la OAJ
1	4782562022	2-2022-013696	12 de enero de 2023
2	558892023	2-2023-001153	03 de febrero de 2023
3	722082023	2-2023-001664	10 de febrero de 2023
4	941032023	2-2023-001984 - 2-2023-001988	24 de febrero de 2023
5	893162023	2-2023-001840	23 de febrero de 2023
6	1355042023	2-2023-003942	16 de marzo de 2023
7	2330702023	2-2023-008396	17 de mayo de 2023
8	2529952023	2-2023-009019	30 de mayo de 2023
9	2592412023	2-2023-010184	13 de junio de 2023
10	2680102023	2-2023-010791	21 de junio de 2023

Fuente: información suministrada por el proceso Atención a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 17 de julio de 2023

- 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 versión 9, remitió a la Oficina de Control Disciplinario Interno 21 requerimientos correspondientes a quejas y denuncias de actos de corrupción que ingresaron en el primer semestre de 2023.
- La 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.
- 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

 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 13 de 71

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 primer semestre de 2023 se observó en la base de datos aportada mediante correo electrónico del 17 de julio de 2023 que contiene un total de 764 registros de peticiones verbales recibidas.

- 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 primer semestre de 2023, los cuales se encuentran publicados en oportunidad acorde a los lineamientos establecidos en el procedimiento AC-PR-2 Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía vigente, disponibles en la página web de la entidad en al link de transparencia y acceso a la información (numeral 4.10): <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>
- La 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 23 de febrero 2023 (acta N°3) y 24 de mayo 2023 (acta N°6).
- 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, sensibilizaciones y talleres, tendientes al mejoramiento continuo de la gestión de las peticiones y así como de la atención a la ciudadanía.

## Imagen 2. Boletina del 16 de marzo y 28 de junio de 2023



### Nueva versión del procedimiento para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) de la ciudadanía

La Subsecretaría de Gestión Corporativa a través del Proceso de Atención a la Ciudadanía, realizó la actualización a su 10ª versión del Procedimiento AC-PR-2 - Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía, con el fin de establecer lineamientos sobre el adecuado manejo de las peticiones de la ciudadanía. En esta nueva versión se han realizado algunos ajustes y actualizaciones, entre las que se destacan:

- Incorporación del canal virtual – Chat institucional.
- Registro de peticiones a través del canal escrito.
- Definición de los diferentes eventos para la gestión y/o cierres de peticiones en el sistema Bogotá te escucha.
- Actualización de los documentos y requerimientos que no se deben registrar en el sistema Bogotá te escucha.
- Directrices para el registro en el sistema Bogotá te escucha de los medios de notificación de las respuestas de la PQRS, para cada canal de salida.
- Ajustes a los lineamientos para la elaboración de los informes de gestión de PQRS mensuales y trimestrales.

Consulta el documento en su versión 10 aquí:  
[https://kawak.com.co/sdmujer/gst\\_documental/doc\\_visualizar.php?v=2017](https://kawak.com.co/sdmujer/gst_documental/doc_visualizar.php?v=2017)

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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 71



Atención a la Ciudadanía: conoce el documento de caracterización de usuarias y usuarios



La Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través del Proceso de Atención a la Ciudadanía, realizó un documento de caracterización de usuarias y usuarios con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos que se establecen en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía.

Con este documento se busca:

- Identificar las variables para caracterizar a las usuarias y los usuarios que hacen uso del servicio.
- Analizar de manera descriptiva y diagnóstica cada una de las variables seleccionadas.
- Identificar las necesidades, preferencias e intereses de los usuarios con el fin de fortalecer los servicios de la entidad.
- Identificar los canales que se deben fortalecer e implementar acciones para brindar una atención oportuna eficiente y eficaz.

Consulta el documento aquí <https://bit.ly/3Tna7Py>

Fuente: correo institucional de comunicaciones SDMujer

### Imagen 3. Presentaciones sensibilizaciones de marzo, abril y mayo 2023

#### Atributos del buen servicio en la SDMujer



#### Eventos en Bogotá te escucha



#### Criterios de calidad en la elaboración de respuestas



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 2023 – primer cuatrimestre

- La socialización que el proceso de Atención a la Ciudadanía realiza 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

 <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 15 de 71

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 primer 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
31 de marzo 2023	Mediante memorando con radicado N° 3-2023-002123	Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres	Correspondiente al mes de febrero 2023
	Mediante memorando con radicado N° 3-2023-002124	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	
11 de mayo de 2023	A través de reunión efectuada con las dependencias	Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres Dirección de Enfoque Diferencial Dirección Sistema del Cuidado Dirección de Territorialización de Derechos y Participación Dirección Administrativa y Financiera	Correspondiente al mes de marzo 2023
15 de mayo 2023	Mediante memorando con radicado N° 3-2023-002607	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	
	Mediante memorando con radicado N° 3-2023-002608	Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres	
	Mediante memorando con radicado N° 3-2023-002609	Dirección de Enfoque Diferencial	
	Mediante memorando con radicado N° 3-2023-002610	Dirección Sistema del Cuidado	
13 de junio de 2023	A través de reunión efectuada con la dependencia	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	Correspondiente al mes de abril 2023
14 de junio 2023	Mediante memorando con radicado N° 3-2023-002998	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	

Fuente: Información remitida por el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 17 de julio de 2023

- Se evidenció que el 96,6% de las peticiones (60) de la muestra (58) 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. Las dos (2) peticiones restantes no aplican teniendo en cuenta que se dio el cierre en el sistema ya que se encontraban registradas con otro número de radicado.
- Se evidenció que el 95 % de las peticiones (57) verificadas (60), frente a las respuestas emitidas cumplieron los parámetros de amabilidad y respetuosa. Es de mencionar que tres (3) de las peticiones restantes no aplican teniendo en cuenta que dos (2) se dio el cierre en el sistema ya que se encontraban registradas con otro número de radicado y la restante se dio cierre por ser petición de interpuesta por un congresista.
- Se evidenció que el 93,3 % de las peticiones (56) verificadas (60), frente a las respuestas emitidas cumplieron los parámetros de fondo (precisión, congruencia y consecuencia). Es de mencionar que tres (3) de las peticiones restantes no aplican teniendo en cuenta que dos (2) se dio el cierre en el sistema ya que se encontraban registradas con otro número de radicado y la restante se dio cierre por ser petición de interpuesta por un congresista.
- Se evidenció que el 95 % de las peticiones (57) analizadas (60), frente a las respuestas emitidas cumplieron los parámetros de claridad y sencillez en el lenguaje. Las tres (3) peticiones restantes no aplican teniendo en cuenta que dos (2) se dio el cierre en el sistema ya que se encontraban registradas con otro número de

 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 71

radicado y la restante se dio cierre por ser petición de interpuesta por un congresista.

- Del total de peticiones anónimas (5) seleccionadas en la muestra, se evidenció que cuatro (4) cumplieron en cuanto a la notificación de respuesta de conformidad con las disposiciones establecidas en el procedimiento Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02.
- De la muestra seleccionada (60) se observó que 57 peticiones cuentan con la trazabilidad en el gestor documental ORFEO identificando el radicado de entrada y salida.
- Del total de 6 peticiones que requirieron ampliación del plazo a través del Sistema Bogotá Te Escucha, se observó que se emitieron respuestas parciales 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.

### **HALLAZGOS:**

**Hallazgo N°01 - Remisión inoportuna y por correo erróneo 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 correo electrónico del 17 de julio de 2023 en relación a las PQRS que ingresaron por el Buzón de Sugerencias desde las Casas de Igualdad de Oportunidad para las mujeres (CIOM) y Casas Refugio en el primer semestre 2023, se evidenció que nueve (9) peticiones se remitieron por fuera del término (Ver Tabla 5) y dos (2) peticiones (2337082023 y 2403742023) se remitieron al correo electrónico [atencionciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:atencionciudadania@sdmujer.gov.co) y [gestiondocumental@sdmujer.gov.co](mailto:gestiondocumental@sdmujer.gov.co), contraviniendo lo establecido en la política de operación 4.3 y 4.5 del Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02.

**Tabla 5. Relación remisión PQRS que ingresaron por el buzón**

Item	N° de Radicado Bogotá te Escucha	Fecha que registra la petición	Fecha de envío según política operación 4.3	Fecha de remisión al correo	Correo al que fue remitido	Sede que remitió la información
1	810022023	02 de febrero 2023	03 de febrero 2023	13 de febrero 2023	servicioalciudadania@sdmujer.gov.co	CIOM USME
2	Sin radicado	06 de febrero 2023	07 de febrero 2023	13 de febrero 2023	servicioalciudadania@sdmujer.gov.co	CIOM USME
3	Sin radicado	06 de febrero 2023	07 de febrero 2023	13 de febrero 2023	servicioalciudadania@sdmujer.gov.co	CIOM USME
4	1777342023	07 de abril 2023	10 de abril 2023	11 de abril 2023	servicioalciudadania@sdmujer.gov.co	CASA REFUGIO
5	2241942023	01 de mayo 2023	02 de mayo 2023	09 de mayo 2023	servicioalciudadania@sdmujer.gov.co	CASA REFUGIO
6	2337082023	09 de mayo 2023	10 de mayo 2023	12 de mayo 2023	gestiondocumental@sdmujer.gov.co	CIOM CANDELARIA
7	2403742023	15 de mayo 2023	16 de mayo 2023	18 de mayo 2023	atencionciudadania@sdmujer.gov.co	CIOM FONTIBÓN

 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 17 de 71

Item	N° de Radicado Bogotá te Escucha	Fecha que registra la petición	Fecha de envío según política operación 4.3	Fecha de remisión al correo	Correo al que fue remitido	Sede que remitió la información
8	2553372023	25 de mayo 2023	26 de mayo 2023	30 de mayo 2023	servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co	CASA REFUGIO
9	2958342023	19 de junio 2023	20 de junio 2023	22 de junio 2023	servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co	CASA REFUGIO

Fuente: Información remitida por el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante correo electrónico 17 de julio de 2023

**Criterio(s):**

- Política de Operación 4.3 y 4.5 del Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía AC-PR-02 versión 9 y 10 *“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 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.
- Ausencia de lineamientos en los que se indique la forma de documentar la apertura de los buzones de sugerencias, en los que se relacione la fecha y hora de apertura, cantidad de peticiones ingresadas por dicho canal y las novedades que se identifiquen (como la fecha registrada en petición, entre otras situaciones).

**Descripción del(los) riesgo(s):**

- Gestionar las peticiones ciudadanas extemporáneamente y 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.

 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 18 de 71

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

Para el presente hallazgo se recibieron las siguientes réplicas:

1. Mediante memorando con radicado N°3-2023-003827 del 25 de agosto de 2023 se recibió por parte de la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia lo siguiente:

*“Conforme al Informe Preliminar, cuatro (4) solicitudes a cargo de la Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia fueron remitidas inoportunamente a la dependencia de Atención a la Ciudadanía para su respectiva radicación, luego de haber ingresado por el buzón de sugerencias de las Casas Refugio. 2*

*No obstante, una vez revisada la información, se encuentra que frente a dos (2) de ellas la remisión se hizo dentro de los tiempos establecidos en el documento “Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía”<sup>1</sup>, que establece que el tiempo de registro de las peticiones es de **dos (2) días**.*

*Respecto a este punto, es importante resaltar que, en la medida en que el documento no especifica si los días son hábiles o calendario, pero si se refiere a la Ley 1755 de 2015 para indicar la referencia al trámite de las peticiones y consultas elevadas por la ciudadanía, deberá entenderse que los tiempos señalados se indican en días hábiles, conforme con lo establecido en el artículo 62 de la Ley 4 de 1913, que indica que en los plazos señalados en las leyes y actos oficiales se entienden suprimidos los feriados y vacantes.*

*De esa manera, con relación a los radicados con SDQS 1777342023 y 2377212023, con radicado ORFEO 2-2023-005831 y 2-2023-008556 respectivamente, se encuentra que fueron remitidos dentro de los tiempos establecidos, como se procede a explicar a continuación.*

*Respecto al radicado SDQS 1777342023 ORFEO No. 2-2023-005831 se identifica que la petición está fechada el 7 de abril de 2023, día viernes festivo, por lo cual los siguientes dos días hábiles corresponden a las fechas del lunes 10 y martes 11 de abril, siendo ésta última la fecha del vencimiento del plazo para la remisión oportuna de la solicitud. En efecto, conforme con la información registrada en ORFEO, el correo de remisión de esta solicitud tiene fecha de 11 de abril de 2023, por lo cual se encuentra dentro del plazo estipulado para ello (anexo 1).*

*Debe recordarse que, si bien la operación de las Casas Refugio es continua, la supervisión del buzón y demás actividades administrativas diferentes a garantizar un funcionamiento permanente de las Casas no lo son, es decir, tanto los operadores como las supervisoras de las Casas Refugio desempeñan las gestiones administrativas dentro de los días hábiles.*

*De manera similar sucede con la petición identificada con el SDQS 2377212023 ORFEO No. 2-2023-008556, fechada el 16 de mayo (anexo 2) y remitida por correo el 17 del mismo mes, es decir al día siguiente de su ingreso al buzón, como muestra el documento de remisión (anexo 3), por lo cual su registro se efectuó dentro del plazo establecido. Así, las fechas señaladas en el informe sobre esta petición resultan equivocadas, ya que la petición no tiene fecha de 26 de mayo y tampoco su remisión se efectuó el día 30 del mismo mes.*

*De esta manera, respecto a estos dos radicados no se acepta el hallazgo identificado en el informe preliminar y se solicita rectificar la información al respecto, en la medida en que la remisión de los mismos se efectuó dentro del tiempo establecido.*

 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 19 de 71

*Por su parte, con relación a la petición con radicado SDQS 2553372023 ORFEO No. 2-2023- 009100, es importante recordar las dinámicas de las Casas Refugio, las que, como se mencionó anteriormente, funcionan de manera permanente, sin diferenciar jornadas laborales, días hábiles y no hábiles, ya que la acogida de las mujeres y sus sistemas familiares es continua. Esto para indicar que la petición en comento tiene fecha de 25 de mayo, sin que se especifique la hora de ingreso al buzón, lo cual pudo haber ocurrido después de la jornada laboral, por lo cual es probable que su identificación se haya efectuado en la revisión del buzón realizada el día hábil siguiente, esto es el viernes 26 de mayo de 2023. Dado que el ingreso de la solicitud es del 26 de mayo de 2023, el plazo oportuno para efectuar la remisión es el martes 30 de mayo de 2023, fecha en la cual se cumplen los dos días hábiles siguientes al ingreso y en la cual efectivamente se remitió al correo la solicitud, con lo cual el envío habría sido oportuno.*

*No obstante, en la medida en que no se tiene certeza sobre el momento del ingreso de la solicitud, consideramos que no es posible contar con una explicación contundente y objetiva que dé cuenta de lo sucedido en esta ocasión. Por este mismo motivo, consideramos que la incertidumbre sobre el manejo de esta solicitud no es suficiente para acreditar el acaecimiento de la condición que conlleva a determinar un hallazgo por este hecho. En esa medida, respecto al manejo de esta solicitud, consideramos que no es procedente argumentar un hallazgo, puesto que no es certera la remisión por fuera del plazo establecido. Por último, con relación al radicado SDQS 2241942023 ORFEO No. 2-2023-008043 se encuentra que efectivamente hubo una remisión inoportuna de la petición al correo de atención a la ciudadanía, por lo cual se entiende acaecida la condición que justifica el hallazgo, respecto al cual se identificarán acciones preventivas y correctivas que impidan que la situación se repita.*

*Así las cosas, considerando los anteriores argumentos, la Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia acepta el hallazgo encontrado, pero solo respecto a la petición identificada con el SDQS 2241942023 ORFEO No. 2-2023-008043, mientras que rechaza la justificación del hallazgo respecto a las otras tres peticiones.”*

- Mediante memorando con radicado N°3-2023-003824 del 25 de agosto de 2023 se recibió por parte de la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación lo siguiente:

*“Sobre la petición 2552572023, si bien el formato tiene fecha del 28 de mayo de 2023, éste era un domingo y fecha en la cual la Casa de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres de La Candelaria estaba cerrada por ser un día festivo. Situación que me lleva a indicar que el documento fue depositado entre el lunes 29 o martes 30 de mayo de 2023, ya que la apertura del buzón se realizó el martes 30 de mayo. Por lo tanto, el tiempo transcurrido entre que se haya depositado el documento en el buzón de sugerencias de la CIOM La Candelaria y el envío para radicación por correo electrónico, no supera el día (1) hábil, tiempo establecido en la política de operación 4.3 del Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02.*

*Esta situación me permite incluir las otras cinco (5) peticiones, en las cuales las usuarias se llevan los formatos o las indicaciones para presentar las peticiones, quejas o sugerencias y después, cuando van nuevamente a las CIOM a otras actividades, depositan el documento con una fecha diferente en la que se deposita el documento en el buzón de sugerencias.*

*Lo mencionado, es algo que no se puede controlar por parte del personal responsable de las peticiones ingresadas en los buzones de sugerencias, por lo tanto, solicito sea eliminada a la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación del hallazgo 1.”*

 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 20 de 71

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

Como resultado del análisis de las réplicas recibidas por parte de los procesos responsables, se determina lo siguiente:

1. Es importante aclarar que los tiempos indicados (**2 días**) en la réplica emitida por parte de la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, hacen referencia al registro de las peticiones en el Sistema Bogotá te Escucha más no a los tiempos de remisión de las peticiones ingresadas por el buzón de sugerencias. Al respecto es de mencionar que el procedimiento AC-PR-2 Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía versión 9 y 10, indican en las políticas de operación (4.3 y 4.5) frente al tema lo siguiente: *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 PORS, 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.*” (subrayada y en negrita fuera de texto)”

Por lo anterior, en análisis de las peticiones expuestas se determina:

- a. Radicado Bogotá te escucha N° 1777342023, se **mantiene** el hallazgo para la presente petición en razón a que como lo afirma el proceso esta fue remitida el 11 de abril siendo que el plazo máximo para remitirlo era 10 de abril de 2023 como se indica en la tabla 5 ítem N°4.
  - b. Radicado Bogotá te escucha N° 2377212023, una vez rectificada la información suministrada por el proceso, se procede a **eliminar** dicha petición de la tabla 5 en razón a que fue remitida dentro de los tiempos establecidos y se ajustan las cifras indicadas en la condición del presente hallazgo.
  - c. Radicado Bogotá te escucha 2553372023, se **mantiene** el hallazgo ya que la réplica hace referencia a supuestos de las razones por las que posiblemente no se remitió en oportunidad la petición, sin que existan evidencias de ello.
2. En cuanto a lo indicado por la Dirección de Territorialización, se determina **eliminar** de la tabla 5 el radicado Bogotá te Escucha 2552572023 en razón a que la petición registra fecha de un día festivo en el que no se brinda atención en las Casas de Igualdad y Oportunidad para las Mujeres (CIOM) y se ajustan las cifras indicadas en la condición del presente hallazgo.

Por otra parte, en revisión de las peticiones 810022023, 2337082023, 2403742023 y las dos que no registran número de radicado del Sistema Bogotá te Escucha, se observó que registran fecha de días entre semana en los que se encontraba en operación las CIOM, identificando incluso en tres (3) de ellas que fueron remitidas para su trámite y registro en Bogotá te Escucha con 7 y 11 días de posterioridad a la fecha indicada en la petición lo cual contraviene las disposiciones establecidas al respecto. Por lo cual se **mantiene** el hallazgo para las peticiones referenciadas anteriormente, así como se adiciona una tercera causa y la recomendación N°4.

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

 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 21 de 71

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 Casas Refugio, 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.
3. 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.
4. Establecer lineamientos desde el proceso de Atención a la Ciudadanía en los que se defina la forma de documentar el resultado de la apertura de buzones de sugerencias, permitiendo registrar la fecha y hora de apertura, relación de las peticiones que ingresaron por dicho canal, así como el registro de novedades que se pudiera identificar.

### **Hallazgo N°02 – Petición ingresada por el buzón que fue destruida**

#### **Condición:**

En revisión de la trazabilidad de una petición (radicado Bogotá te Escucha 1777342023) seleccionada en la muestra, se observó que se encuentra asociada a otros números de radicados de Bogotá te Escucha el cual cuenta con dos respuestas, identificando en una de ellas (radicado ORFEO 1-2023-006279) que en su contenido la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia afirma lo indicado por la peticionaria en cuanto a la destrucción de una PQRS ingresada en el buzón de Casa Refugio. Adicionalmente, en dicha respuesta no se evidenció el reporte a la peticionaria del curso de acción frente a la situación presentada o las medidas adoptadas para reportar la novedad al proceso de Atención a la Ciudadanía que permitieran establecer directrices al respecto.

Con respecto a lo anterior, la Oficina de Control Interno elevó solicitud al proceso de Atención a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 9 de agosto de 2023 sobre el conocimiento y reporte de la presente novedad, frente a lo cual se recibió la siguiente respuesta *“En el primer semestre de 2023, el proceso de Atención a la Ciudadanía, no recibió ninguna información por parte de las sedes (Casas de Igualdad, Casa de Todas y Casa Refugio) con relación a novedades o inconvenientes de los buzones de sugerencias (ejemplo PQRS que fueran dañadas, rotas o sustraídas sin cumplir con el protocolo de apertura).”*

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

- Política de operación 4.3 del Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía AC-PR-02 versión 9 y política de operación 4.5 de la versión 10.
- Numeral 4.4 del Manual de Atención a la Ciudadanía versión 8.
- Anexo 1. Protocolo de Servicio a la Ciudadanía de la Guía de Ingreso Permanencia y Egreso del Modelo Integral PAMVV-GU-3 y la Guía de Ingreso Permanencia y Egreso del Modelo Intermedio PAMVV-GU-4 en su versión 1.
- 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*

 <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 22 de 71

*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 establecidos para el trámite de las peticiones.
- Debilidades en la aplicación de directrices en cuanto a los buzones establecidos en la Guía de ingreso, permanencia y egreso de los modelos integral e intermedio en Casa Refugio.
- Falta de directrices en cuanto al protocolo de manejo de los buzones en Casa Refugio dada la dinámica de dichos espacios

***Descripción del(los) riesgo(s):***

- Sustracción y destrucción inapropiada de PQRS que ingresan en el buzón de las Casas Refugio.

***Posible Efecto:***

- Pérdida de imagen institucional y aumento de peticiones/tutelas relacionadas con la gestión y trámite de las PQRS.
- Apertura de investigaciones y/o sanciones de tipo disciplinario por incumplimiento de protocolos y procedimientos internos relacionados con las PQRS que ingresan a los buzones.

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

Mediante memorando con radicado N°3-2023-003827 del 25 de agosto 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 a la destrucción de una petición ingresada por el buzón de sugerencias de una de las Casas Refugio, debe aclararse que dicha destrucción fue realizada por la misma peticionaria que había elevado la solicitud. En efecto, la Coordinadora Técnica de la Casa Refugio confirmó que la ciudadana Y.M.A.B. sacó y rompió uno de los PQRS depositados en el buzón de sugerencias en el momento en que se presentó su egreso, situación que fue abordada con la mujer. Durante la explicación, la ciudadana informó que destruyó la petición porque correspondía a su solicitud de egreso, ya que pensaba que ese era el procedimiento a través del cual debía radicarlo. No obstante, cuando se le informó que ese no era el canal para elevar ese tipo de solicitudes, la ciudadana recuperó por sus propios medios la petición y procedió a su destrucción, a pesar de las indicaciones del guarda de seguridad, quien le indicó que no podría hacerlo.*

*En esa medida, se encuentra que la destrucción del PQRS no fue realizada por un-a funcionario-a, contratista o colaborador-a de la entidad, sino por la misma ciudadana, frente a cuyos actos no se tiene control y respecto a quien no operan los lineamientos que en el hallazgo se identifican como criterios que deban seguirse.*

*Del mismo modo, las posibles causas identificadas no tienen lugar, en la medida en que ellas apuntan a señalar el desconocimiento de la normatividad que regula los procedimientos o las debilidades en su*

 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 23 de 71

*cumplimiento, cuando por el contrario, el actuar de los-as colaboradores-as de la Casa Refugio demuestra que en efecto los procedimientos se han interiorizado al hacerle ver a la ciudadana que, por un lado, no era ese era el canal para radicar su solicitud, y por otro, que no podía manipular ni destruir las peticiones ingresadas al buzón, así fueran las propias.*

*De esta manera, solicitamos reconsiderar esta situación como un hallazgo y asumirlo como una oportunidad de mejora, en donde se fortalezca la seguridad del buzón de sugerencias, para evitar su manipulación. No obstante, debe advertirse que, conforme con los pliegos de condiciones vigentes, no existen lineamientos que indiquen condiciones de seguridad y acceso sobre los buzones de sugerencias, por lo cual éstos no podrían exigirse a los operadores de las Casas Refugio.”*

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

En análisis de los argumentos expuestos, es importante aclarar que en la condición del presente hallazgo identificado por la Oficina de Control Interno no se hace mención a que la petición fue destruida por parte del personal de la Entidad ya que la peticionaria al respecto indica “(...) sacan una carta del buzón y la rompen, yo veo y pido ver qué carta fue rota, la ponemos sobre el escritorio de la guarda y no era la mía (...)” sin afirmar quién realizó la destrucción de la petición, no obstante, la Dirección de Eliminación de Violencias en su réplica indica que la destrucción de la petición fue realizada por parte de una ciudadana que accedió los servicios prestados desde las Casas Refugio.

Al respecto es importante recalcar que si bien no existen lineamientos frente a la manipulación y seguridad de los buzones, ese tipo de situaciones presentadas deben ser puestas en conocimiento al proceso de Atención a la Ciudadanía para que de manera articulada se establezcan cursos de acción frente a las novedades que surgen como parte del modelo de atención de las Casas Refugio y se establezcan controles que permitan evitar que dicha situación vuelva a presentarse en las sedes de la SDMujer.

Por lo anterior y teniendo en cuenta que existen vacíos en cuanto a directrices de seguridad y manipulación de los buzones de sugerencias, se determina **cambiar la tipificación** de la situación identificada por este despacho, pasando de hallazgo a oportunidad de mejora (Ver tabla del numeral 6 del presente informe), la cual queda redactada de la siguiente forma:

***Oportunidad de Mejora N°11 – Petición ingresada por el buzón que fue destruida***

En revisión de la trazabilidad de una petición (radicado Bogotá te Escucha 1777342023) seleccionada en la muestra, se observó que en el contenido de la respuesta (radicado ORFEO 1-2023-006279) se hace mención en cuanto a la destrucción de una petición por parte de una ciudadana que accedió al servicio de Casa Refugio, sin que dicha respuesta se informara a la peticionaria el curso de acción frente a la situación presentada o las medidas adoptadas para reportar la novedad al proceso de Atención a la Ciudadanía que permitieran establecer directrices al respecto, teniendo en cuenta el contexto de estas sedes. Lo que puede conllevar a contravenir las disposiciones que a nivel normativo existen frente a la gestión y trámite de las PQRS.

Con respecto a lo anterior, la Oficina de Control Interno elevó solicitud al proceso de Atención a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 9 de agosto de 2023 sobre el conocimiento y reporte de la presente novedad, frente a lo cual se recibió la siguiente respuesta “En el primer semestre de 2023, el proceso de Atención a la Ciudadanía, no recibió ninguna información por parte de las sedes (Casas de Igualdad, Casa de Todas y

 <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 24 de 71

*Casa Refugio) con relación a novedades o inconvenientes de los buzones de sugerencias (ejemplo PQRS que fueran dañadas, rotas o sustraídas sin cumplir con el protocolo de apertura).”.*

**Recomendación(es) Específica(s):**

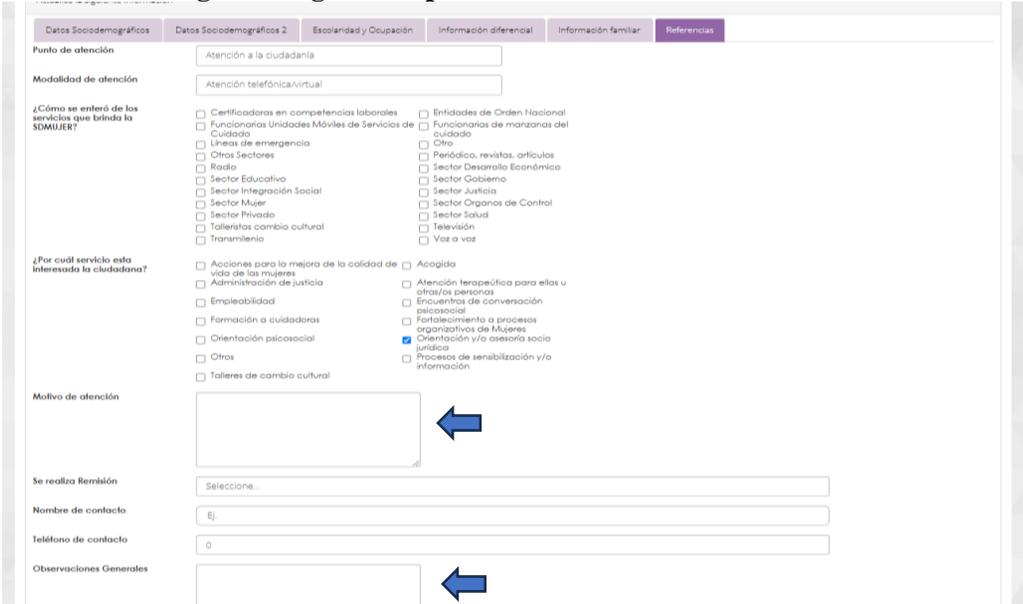
1. Establecer controles internos entre el Proceso de Atención a la Ciudadanía y las áreas/procesos responsables de la operación de las sedes que permitan garantizar la custodia, manipulación y apertura de los buzones de sugerencias, en aras de prevenir que se vuelvan a presentar destrucción de peticiones.
2. Articular con el proceso de Atención a la Ciudadanía para determinar lineamientos frente al curso de acción en caso de presentarse situaciones que puedan afectar la presentación de peticiones.
3. Socializar a todo el equipo de Casa Refugio los lineamientos que establezcan frente al manejo de situaciones particulares que se presenten.

**Hallazgo N°03 – Desatención en el registro de peticiones verbales en el SIMISIONAL**

**Condición:**

Se observó que de los 764 registros de la base de datos de primera atención (peticiones verbales telefónica, presencial y chat) correspondientes al primer semestre de 2023, dos (2) de ellos (identificados con el número 698 y 699) 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 4. 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 4. Registro de primera atención SIMISIONAL**



Fuente: Sistema de Información 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 25 de 71

***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 9 y 10.
- 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:***

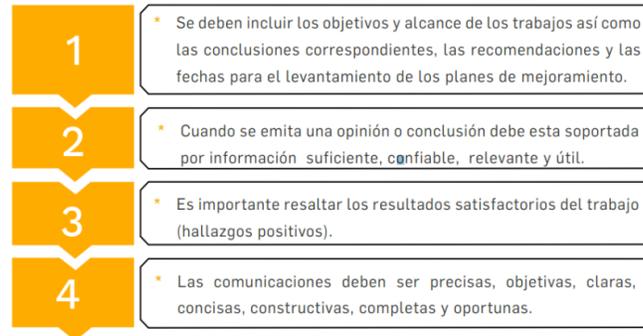
Mediante memorando con radicado N° 3-2023-003827 del 25 de agosto de 2023 se recibió por parte de la Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia la siguiente réplica:

*“Tras revisar la totalidad del Informe Preliminar, no fue posible identificar las peticiones registradas con números 698 y 699 remitidas mediante correo electrónico del 17 de julio de 2023 por parte del proceso de Atención a la Ciudadanía, como quiera que, el reporte de los 764 registros de peticiones verbales recibidas en el primer semestre del año 2023 no se relacionó en el documento ni anexos del mismo y tampoco se señalaron los números de peticiones o datos de contacto de las mujeres beneficiarias de los servicios.*”

*De acuerdo con la Guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas V42, los informes de auditoría deben tener en cuenta los siguientes aspectos:*

 <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 26 de 71

Figura 17. Aspectos a tener en cuenta para el informe de auditoría



Fuente: Dirección de Gestión y Desempeño Institucional de Función Pública, 2019.

*Así las cosas, ante la imposibilidad de realizar un análisis de este hallazgo para desvirtuar el posible incumplimiento de una norma en la gestión de las peticiones por parte de la Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia y ejercer un efectivo derecho a la defensa<sup>3</sup>, debido a la falta de conclusiones claras, soportadas, completas y verificables del Informe, de manera atenta, se solicita se retire el hallazgo por presunta desatención en el registro de peticiones verbales en el Sistema de Información Misional – Simisional.*

*Además, es importante señalar que el numeral 4.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor<sup>4</sup> – el cual señala como norma presuntamente incumplida – no establece que las peticiones verbales deban registrarse en Simisional. En particular, dispone el Manual:*

*“[...] 4.1. Peticiones verbales Partiendo de la idoneidad de los servidores públicos, cuando se presente una solicitud de carácter verbal, lo ideal será que sea resuelta en el primer nivel de servicio, esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública. Adicional a ello, permite disminuir la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía. En este entendido, dichas peticiones NO deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.*

*En caso de no ser posible resolver la solicitud en el primer nivel de servicio, la petición SI deberá ser registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para continuar con la gestión correspondiente.*

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

- Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- Fecha y hora de recibido.
- Nombres y apellidos completos de la peticionaria o peticionario y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. La persona solicitante podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el/la solicitante es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- Objeto de la petición.

[...] 5

 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 71

*Por lo tanto, teniendo en cuenta que la norma citada exige el registro de la petición en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha y esta función corresponde al proceso de Atención a la Ciudadanía según los Procedimientos de Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía AC-PR-02 versión 9 y 10 , el hallazgo tampoco resulta atribuible a la Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia.”*

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

En virtud del análisis de los argumentos expuestos, se indica que si bien no fue adjunto la base de datos de las peticiones verbales en el informe preliminar debido a que hace parte de los papeles de trabajo del ejercicio auditor, si se relacionaron lo ítems en los que se identificaron las novedades ya que las peticiones verbales no cuentan con un número de radicado de ORFEO o del Sistema Bogotá te Escucha puesto que corresponden a orientaciones que se dan desde el primer nivel de servicio tal como lo establece la política de operación 4.1 del procedimiento AC-PR-2 Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía, frente a lo cual la Dirección de Eliminación de Violencias pudo solicitar al proceso de Atención a la Ciudadanía o a la Oficina de Control Interno la información requerida con anticipación al vencimiento de la réplica, para analizar y desvirtuar lo identificado por este despacho.

En lo que respecta a lo mencionado en la réplica en cuanto a que no se relacionaron los datos de contacto de las mujeres beneficiarias de los servicios, es de precisar que dicha información no se plasma en los informes en virtud de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales en la Secretaría Distrital publicada en la página web institucional y que al respecto en el numeral 8.1.1 “Datos de la Ciudadanía” indica: ***“Al acceder a cualquiera de los servicios prestados por la Secretaría, en la Sede Central, Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, Casas Refugio, Casas de Justicia, CAVIF, CAIVAS, Casa Ley 1448, Casa de Todas, Casa de Acogida, etc., se deberá tener especial cuidado cuando las peticionarias o solicitantes de los servicios de la Secretaría sean mujeres víctimas de violencias, puesto que el artículo 8º, literal f), de la Ley 1257 de 2008 “Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones”, establece específicamente el derecho a ser tratadas con reserva de su identidad.***

*Igualmente, se debe tener en cuenta que el artículo 2º del Acuerdo Distrital 584 de 2015, “Por medio del cual se adoptan los lineamientos de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”, define el enfoque diferencial como: “[...] el reconocimiento y transformación de las desigualdades que impidan el ejercicio pleno de los derechos de las mujeres por razones de raza, etnia, ruralidad, cultura, situación socioeconómica, identidad de género y orientación sexual, ubicación geográfica, discapacidad, religión, ideología y edad. Se concreta en la incorporación de acciones afirmativas para transformar las condiciones de discriminación, desigualdad y subordinación [...]”. En este sentido, los datos referentes a la raza, la etnia, identidad de género, orientación sexual, religión, ideología, etc., son datos sensibles, cuya recolección requiere contar con el consentimiento previo de sus titulares para otorgarlos, cuyo tratamiento por regla general, está prohibido, salvo las excepciones anotadas más adelante.” (negrita fuera de texto).*

Por otra parte, en lo mencionado en cuanto a que el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no establece que las peticiones verbales deban registrarse en Simisional, es de aclarar que si establece lineamientos básicos frente al registro de las peticiones verbales de lo cual las Entidades disponen de los mecanismos que a bien corresponda para realizar el registro de dicha

 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 71

información en atención a lineamientos definidos a nivel distrital ya que estos no deben ser registrados en el Sistema Bogotá te Escucha, toda vez que el propósito es disminuir la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía; que para el caso de la Secretaría Distrital de la Mujer se estableció el SIMISIONAL tal como lo indica al procedimiento AC-PR-2 Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía en la política de operación 4.1

*“Para la gestión de requerimientos, se establecen los siguientes niveles de atención en la Secretaría:*

*Nivel 1 de atención: es el primer contacto de la ciudadanía con la Secretaría Distrital de la Mujer. Se solicita información general de cualquier ámbito de competencia de la Secretaría, a través de cualquiera de sus canales de atención. De la misma manera, en este nivel se reorienta a la/el ciudadana/o a las entidades correspondientes, cuando los temas no son competencia de la entidad. El propósito principal de este nivel es atender de manera ágil a la ciudadanía que tiene un primer contacto con la entidad, siguiendo los parámetros de servicio establecidos en los protocolos de atención, para lograr que los servicios sean cada vez más incluyentes, eficaces, eficientes y satisfactorios. Este nivel será atendido por las servidoras, servidores y contratistas designados para la atención a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer. **Los requerimientos de la ciudadanía que surjan en este nivel, ya sea mediante atención presencial o telefónica, deberán ser registrados en el aplicativo Simisional.**” (negrilla y subrayada fuera de texto).*

Es así, como en esta herramienta se debe realizar el registro de información de las peticiones verbales (primer nivel de atención) con los datos mínimos requeridos como lo es el objeto de la petición o motivo de atención, de lo cual no se observó para los ítems indicados en las condiciones del presente hallazgo. En este sentido es de indicar que uno de los registros (ítem 698) corresponde a orientación brindada desde la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres de acuerdo con la información verificada de la profesional que atendió y cotejando la información con el directorio de servidores públicos y de contratistas de la entidad para la vigencia 2023, identificando que pertenece a la dependencia con el contrato prestación de servicios N°390 de 2023.

Por todo lo indicado, se **mantiene** el hallazgo en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2023-003757 del 22 de agosto 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.
3. 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.
4. Para el proceso de Atención a la Ciudadanía se recomienda revisar si se requiere formular acciones adicionales a las establecidas en el ID 874 y 1121 (módulo mejoramiento continuo), en virtud de que las acciones fueron calificadas como vencidas (ver anexo N°1 del presente informe) y que adicionalmente las novedades en cuanto al registro de peticiones verbales se volvieron a identificar para el presente periodo evaluado.

 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 29 de 71

### **Hallazgo N°04 – Peticiones no registradas en el Sistema Bogotá te Escucha**

De conformidad con la información remitida por el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 17 de julio de 2023, en relación con las PQRS que ingresaron por el Buzón de Sugerencias desde las Casas de Igualdad de Oportunidad para las mujeres (CIOM) y Casas Refugio, se observó que dos (2) peticiones (Ver Tabla 6) no se registraron en el Sistema Bogotá te Escucha de acuerdo con la verificación realizada de la base de datos de dicho sistema.

**Tabla 6. Relación peticiones sin registro en el Sistema Bogotá te Escucha**

Item	Fecha que registra la petición	Nombre peticionaria	Descripción de la petición	Fecha de remisión	Sede que remitió la información
1	06 de febrero 2023	Anónimo	Buenas tardes me llama la atención que ojalá se prestara el servicio de bisutería ya que habemos varias señoras en aprender todas estas bellezas que nos enseñan aquí por su atención prestada. Mil gracias por su servicio	13 de febrero 2023	CIOM USME
2	06 de febrero 2023	Y. S.	Estoy interesada en aprender en la continuación del curso de sistemas y aprender el manejo de celular, que se continúe este curso que es muy interesante por su atención mil gracias que Dios los bendiga y muchísimas gracias por su trabajo	13 de febrero 2023	CIOM USME

Fuente: Elaboración propia con base en la información remitida por el proceso de Atención a la Ciudadanía

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

- Actividad N°2 del Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía AC-PR-02 versión 9 y 10 “Registrar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes, consultas y felicitaciones instauradas por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.”
- 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 actividades establecidas en los procedimientos, manuales y procedimientos establecidos para el trámite de las peticiones.
- Debilidades en la revisión de los documentos que son remitidos desde las Casas de Igualdad y Casa Refugio.

#### ***Descripción del(los) riesgo(s):***

 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 30 de 71

- No gestionar las peticiones ciudadanas que ingresan a la entidad.

***Posible Efecto:***

- Apertura de investigaciones y/o sanciones disciplinarias por incumplimiento de procedimientos internos.
- Presentación de acciones de tutela por no responder las peticiones.

***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°3-2023-003757 del 22 de agosto de 2023).

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

1. Aplicar los lineamientos establecidos en cuanto al registro de todas las PQRS en el Sistema Bogotá te Escucha que ingresan por los diferentes canales de atención que tiene disponible la Entidad.
2. Revisar detalladamente la información remitida desde las distintas sedes de la entidad (Casas de Igualdad, Casa Refugio, Casa de Todas).

***Hallazgo N°05 - 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 17 de julio de 2023, se observó que para el primer semestre de 2023 se realizaron 111 traslados de requerimientos que no eran competencia de la SDMujer, de los cuales dos (2) 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 y actividades 4 y 7 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 o asignación del requerimiento a la SDMujer	Fecha inicio de términos para realizar el traslado	Dependencia o proceso de la SDMujer que realizó el traslado	Fecha máxima para el traslado (política operación 2)	Fecha de traslado del requerimiento
1	4800852022	8/01/2023	30/12/2022	Atención a la Ciudadanía	06/01/2023	28/06/2023
2	133542023	27/01/2023	30/01/2023	Dirección del Sistema de Cuidado	06/02/2023	07/02/2023

Fuente: Elaboración propia con base en la información remitida por el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 17 de julio de 2023

 <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 31 de 71

***Criterio(s):***

- Política de Operación N° 2 y actividad N° 4 y 7 del Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02 versión 9 y 10.
- 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.*”
- 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*”.

***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.
- Falta de atención en la revisión de las solicitudes de información de la Oficina de Control Interno y la correspondiente entrega de información.

***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°3-2023-003826 del 25 de agosto de 2023 se recibió por parte de la Subsecretaría del Gestión Corporativa (proceso de Atención a la Ciudadanía) la siguiente réplica:

“(...) Se pudo constatar en la hoja de ruta del SDQS asociado a Atención a la Ciudadanía (SDQS 4800852022) que se dio traslado en los términos establecidos, teniendo en cuenta lo siguiente:

1. La petición se recibió el día 29/12/2022.
2. Se registró en el sistema el 30/12/2022.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARIA 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 32 de 71</b>

3. El 30/12/2022 se solicitó a la peticionaria a través del evento “Solicitud de aclaración” aclarar el servicio o trámite que estaba requiriendo al no considerar que la petición fuera clara, por tanto, los términos se suspendieron para la entidad hasta tanto la peticionaria diera respuesta o se presentara un desistimiento tácito.

4. Posteriormente el día 08/01/2023 la peticionaria da respuesta a la aclaración, reactivando los términos para la entidad.

5. Una vez analizada la información se da traslado el 10/01/2023.

Se puede señalar entonces, sumando los términos, que se realiza el traslado dentro de los cinco (5) días hábiles.

Cabe aclarar que en la base se realiza un cruce de información que no compete a nuestro equipo, pues la fecha de traslado que registra hace referencia a la fecha en la que la entidad a la que se le realizó el traslado dio trámite a la petición, en este caso la Secretaría de Integración Social quien realizó traslado el 28/06/2023.

A continuación, se presenta la información de la hoja de ruta de la petición:

CONSULTA DE HOJA DE RUTA										
Número de Petición:		4800852022		<b>Buscar</b>						
EVENTO INICIAL - REGISTRO										
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiete	Opción	
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA SECRETARIA DE LA MUJER	FUN - ANGELICA MARÍA DÍAZ GUEVARA	Registro para atención	Registro	Registro para asignación	2022-12-30 8:42:56 AM	2023-01-02 11:59:59 PM	2022-12-30 8:42:56 AM	Solucionado - Registro con preclasificación	 	
Mostrando 1 a 1 de 1 registros								<b>◀ Atrás</b> <b>Siguiente ▶</b>		
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL										
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiete	Gestión	Opción
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	FUN - GRACE REYES MEJIA	Registro para atención	Trasladar	En trámite - Por traslado	2023-01-10 7:20:45 AM	2023-01-12 11:59:59 PM	2023-01-23 11:31:24 AM	Por ampliar - por solicitud ampliación	  	
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	PET - GRACE REYES MEJIA	Clasificación	Solicitar Ampliación	Por ampliar - por solicitud ampliación	2023-01-23 11:31:24 AM	2023-02-22 11:59:59 PM	2023-02-01 1:29:33 PM	Con respuesta ampliación	  	
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	FUN - CARLOS MAURICIO MARIN MOTTA	Registro para atención	Responder Ampliación	En trámite por respuesta ampliación	2023-02-01 1:29:33 PM	2023-01-12 11:59:59 PM	2023-02-01 2:16:43 PM	Solucionado - Por asignación	  	
TRANSFERENCIAS ECONÓMICAS IMG SECRETARIA DE	FUN - ADRIANA MARCELA	Clasificación	Asignar	En trámite - Por	2023-02-01 2:16:43 PM	2023-01-26 11:59:59 PM	2023-06-28 3:07:12 PM	Solucionado - Por traslado	  	



Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiendo	Gestión	Opción
SECRETARÍA DE LA MUJER	FUN - ADRIANA MARCELA CRESPO MENDOZA	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2023-02-01 2:16:43 PM	2023-01-26 11:59:59 PM	2023-06-28 3:07:12 PM	Solucionado - Por traslado	<input checked="" type="checkbox"/>	
Mostrando 1 a 4 de 4 registros										
<a href="#">◀ Atrás</a> <a href="#">Siguiente ▶</a>										

SECRETARÍA DE LA MUJER										
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiendo	Gestión	Opción
SECRETARÍA DE LA MUJER	FUN - ANGELICA MARÍA DÍAZ GUEVARA	Registro para atención	Registro	Registro - con preclasificación	2022-12-30 8:42:56 AM	2023-01-02 11:59:59 PM	2022-12-30 8:53:26 AM	Por aclarar - por solicitud aclaración	<input checked="" type="checkbox"/>	
SECRETARÍA DE LA MUJER	PET - ANGELICA MARÍA DÍAZ GUEVARA	Clasificación	Solicitar Aclaración	Por aclarar - por solicitud aclaración	2022-12-30 8:53:26 AM	2023-01-16 11:59:59 PM	2023-01-08 9:41:07 AM	Con respuesta aclaración	<input checked="" type="checkbox"/>	
SECRETARÍA DE LA MUJER	FUN - ANGELICA MARÍA DÍAZ GUEVARA	Registro para atención	Responder Aclaración	En trámite por repuesta aclaración	2023-01-08 9:41:08 AM	2023-01-02 11:59:59 PM	2023-01-10 7:20:46 AM	Solucionado - Por traslado	<input checked="" type="checkbox"/>	
Mostrando 1 a 3 de 3 registros										
<a href="#">◀ Atrás</a> <a href="#">Siguiente ▶</a>										

[Exportar a Hoja de Cálculo](#)
[Exportar a PDF](#)
[Imprimir](#)

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

En análisis de la respuesta emitida frente a la petición con radicado Bogotá te Escucha 4800852022, es importante mencionar que la información indicada en la tabla 7 ítem 1 corresponde a la suministrada por el proceso de Atención a la Ciudadanía a este despacho mediante correo electrónico del 17 de julio de 2023 (punto 21), en el cual se registra que la fecha de ingreso o asignación del requerimiento a la SDMujer se realizó el 8 de enero de 2023 y no como lo afirma en la réplica recibida. Adicionalmente, la fecha de traslado reportada por el proceso fue del 28 de junio de 2023, el cual difiere de la registrada en la réplica.

En este sentido, es de precisar que 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), con el propósito de facilitar el desarrollo del ejercicio auditor y evitar imprecisiones a causa de la información suministrada que se ven reflejadas en los resultados de los informes emitidos por la Oficina de Control Interno. En virtud de lo anterior se **mantiene** el hallazgo, se incluye la norma citada anteriormente como criterio, se adiciona la tercera causa y la recomendación N°5.

**Recomendación(es) Específica(s):**

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA 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 34 de 71

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.
4. Para la Dirección del Sistema de Cuidado se recomienda revisar si se requiere formular acciones adicionales a las establecidas en el ID 1111 (módulo mejoramiento continuo), en virtud de que la acción fue calificada como vencida (ver anexo N° 1 del presente informe) y que adicionalmente las novedades en cuanto a la inoportunidad en el traslado de peticiones por no competencia se volvieron a identificar para el presente periodo evaluado.
5. Adoptar medidas al interior del proceso de Atención a la Ciudadanía que garanticen que la información suministrada en virtud de las solicitudes efectuadas por la Oficina de Control Interno sea la correcta, completa y precisa que faciliten y ayuden el desarrollo del ejercicio auditor.

**Hallazgo N°06 - Incumplimiento Numeral 2.4.2. del Anexo 2 “Estándares Publicación Sede Electrónica y Web” Resolución MinTIC N°1519 de 2020**

**Condición:**

En la verificación de la publicación del Registro Público de Peticiones correspondiente a la vigencia 2022 se evidenció que difieren en cuanto a la fecha de publicación en el Botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la página web institucional y la fecha de solicitud de la publicación realizada por el proceso de Atención a la Ciudadanía (ver imagen 4 y 5) y, lo cual contraviene lo establecido en el numeral 2.4.2 del Anexo 2 de la Resolución MinTIC N°1519 de 2020, que indica “*Toda la información debe ser publicada de manera inmediata o en tiempo real e incluir fecha de publicación*” (subrayado y negrilla fuera de texto).

**Imagen 5. Publicación del Registro Público de Peticiones**



**Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información**

**Registro público de derechos de petición**

2022 2021 2020 2019 2018 2017 2016

**Registro Público de Derechos de Petición - 2022**

De conformidad con la Circular Externa No. 001 de 2011, proferida por el Consejo Asesor de Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, la Secretaría Distrital de la Mujer se permite presentar a la ciudadanía el registro público organizado sobre los derechos de petición radicados a través de los canales dispuestos y gestionados en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.

Descargar ↓

31 Dic 2022

Fuente: página web institucional – Sección transparencia y acceso a la información numeral 4.10

 <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 35 de 71

### Imagen 6. Solicitud de publicación

**De:** Diego Andrés Pedraza Peña <dpedraza@sdmujer.gov.co>

**Enviado:** jueves, 2 de marzo de 2023 17:31

**Para:** Yheison Javier Gamba Roncancio <ygamba@sdmujer.gov.co>

**Cc:** Gleidy Jennifer Jerez Mayorga <jgleidy@sdmujer.gov.co>; Luz Amparo Macías Quintana <lmacias@sdmujer.gov.co>

**Asunto:** Solicitud de actualización en página web - Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía

Buenas tardes Yheison.

Agradezco su colaboración con los siguientes ajustes en la página web correspondientes a temas de atención a la ciudadanía:

1. En la sección "Informes de PQRS" del menú "Atención y Servicios a la Ciudadanía" hay una opción llamada "Registro público de derechos de petición", por favor reubicar la información que se encuentra contenida allí en lo correspondiente al año 2022. Esta información corresponde a "Notificaciones por Aviso", el cual se encuentra en la parte final de esta misma sección.

Este es el link de ubicación: <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>

2. Una vez realizado el ajuste anterior, por favor cargar el archivo Excel adjunto en "Registro público de derechos de petición" año 2022, tal como aparece cargado en el año 2021. Agradezco incluir el siguiente texto:

**Registro Público de Derechos de Petición - 2022**

Fuente: soportes ejecución acción de mejora ID 872

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

- Numeral 2.4.2. "Menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública" del Anexo 2 "Estándares Publicación Sede Electrónica y Web" Resolución MinTIC N° 1519 de 2020.

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

- Ausencia de controles automáticos en la página web institucional que permiten modificar las fechas de publicación de la información y demás documentos.
- Desconocimiento de la normatividad aplicable Resolución 1519 de 2020 y anexos.

#### ***Descripción del(los) riesgo(s):***

- Información publicada en la página web institucional en fechas diferentes a las de emisión de la documentación.

#### ***Posible Efecto:***

- Sanciones a la entidad en cuanto al incumplimiento de las normas relacionadas con los estándares y directrices para publicación de información acorde a la Ley 1712 de 2014.
- Afectación de la imagen institucional ante la Ciudadanía y Entidades del Distrito.
- Posibilidad de inducir al error en la consulta de información en la página web a la Ciudadanía.
- Posibles investigaciones y/o sanciones disciplinarias por incumplimiento de procedimientos internos.

#### ***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 71

No se recibió réplica al presente hallazgo por parte de los procesos responsables, por lo tanto, **se mantiene** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2023-003757 del 22 de agosto de 2023).

**Recomendación(es) Específica(s):**

1. A la Oficina Asesora de Planeación generar estrategias y/o acciones que lleven al cumplimiento de la Resolución N°1519 de 2020 por parte de las dependencias y/o procesos de la Entidad.
2. Establecer controles que no permitan la modificación de las fechas de publicación de la información en la página web institucional.
3. Realizar la publicación del Registro Público de Peticiones en tiempo real (fecha de solicitud y publicación) que son reportados en el Botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

**Hallazgo N°07 – Ausencia de publicación de respuestas a peticiones anónimas en la página web institucional**

**Condición:**

Como resultado de la revisión de la muestra seleccionada, se observó una (1) petición anónima (radicado Bogotá te Escucha 1077422023) cuya respuesta no se publicó en la página web institucional, 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 a cargo de la respuesta deberá solicitar al proceso de Tecnología de la Información, a través de la Mesa de Ayuda, la publicación de la misma en la página web de la SDMujer en la sección Notificación por Aviso (...)*” (subrayado fuera de texto)

**Criterio(s):**

- Política de operación N°3 del Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía AC-PR-02 versiones 9 y 10.
- 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.
- Debilidad en la aplicación de controles y actividades establecidas en los procedimientos.

**Descripción del(los) riesgo(s):**

- No gestionar las peticiones ciudadanas de conformidad con lo establecido en la ley.

 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 37 de 71

***Posible Efecto:***

- Apertura de investigaciones y/o sanciones de tipo disciplinario.
- Acciones de tutela en contra de la Entidad por incumplimiento de la notificación de la respuesta a las peticiones recibidas.

***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°3-2023-003757 del 22 de agosto de 2023).

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

1. Dar aplicación a los lineamientos establecidos en cuanto a la gestión y trámite de las peticiones en la Entidad.
2. Realizar sensibilizaciones al interior de la dependencia en las que se haga claridad de las políticas de operación establecidas en el procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía haciendo referencia de directrices que son importantes tener presente para el trámite de las peticiones anónimas.
3. Publicar oportunamente las respuestas a las peticiones anónimas en la página web institucional.

***Hallazgo N°08 – Desatención en el registro de peticiones que no deben hacer parte del Sistema Bogotá te Escucha***

***Condición:***

Se observó que de la muestra seleccionada, una (1) petición (radicado Bogotá te Escucha 95602023) que fue recibida a través del correo [servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co) el 10 de enero de 2023, no debió ser registrada en el Sistema Bogotá te Escucha de acuerdo a los lineamientos establecidos en cuanto a las exclusiones, ya que dicha petición corresponde a solicitud de contratista vigente con la entidad por cuanto su trámite debió surtir únicamente por el gestor documental Orfeo.

***Criterio(s):***

- Numeral 5.3 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, versión 3.
- Política de operación 4.9 y 4.10 del Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía AC-PR-02 versión 9 y 10.
- 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:***

 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 38 de 71

- Desconocimiento de la normatividad relacionada con el incumplimiento de los procedimientos establecidos al interior de la Entidad.
- Desconocimiento y debilidades en la aplicación de lineamientos definidos en los manuales y procedimientos establecidos para el trámite de las peticiones.

***Descripción del(los) riesgo(s):***

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

***Posible Efecto:***

- Reprocesos innecesarios que se pueden optimizar con la aplicación de los lineamientos establecidos en cuanto a la gestión y trámite de las PQRS.
- Apertura de investigaciones y/o sanciones de tipo disciplinario.

***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°3-2023-003757 del 22 de agosto de 2023).

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

1. Fortalecer las capacitaciones realizadas en cuanto al registro 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 de Atención a la Ciudadanía identifique en el seguimiento que efectúa a la gestión de las peticiones.
2. Establecer puntos de control al interior del proceso Atención a la Ciudadanía que permita identificar las peticiones que no deben ser registradas en el Sistema Bogotá te Escucha.

***Hallazgo N°09 – Notificación electrónica de asignación de peticiones en el Sistema Bogotá te Escucha con datos de la Subsecretaría Corporativa no vinculada con la SDMujer***

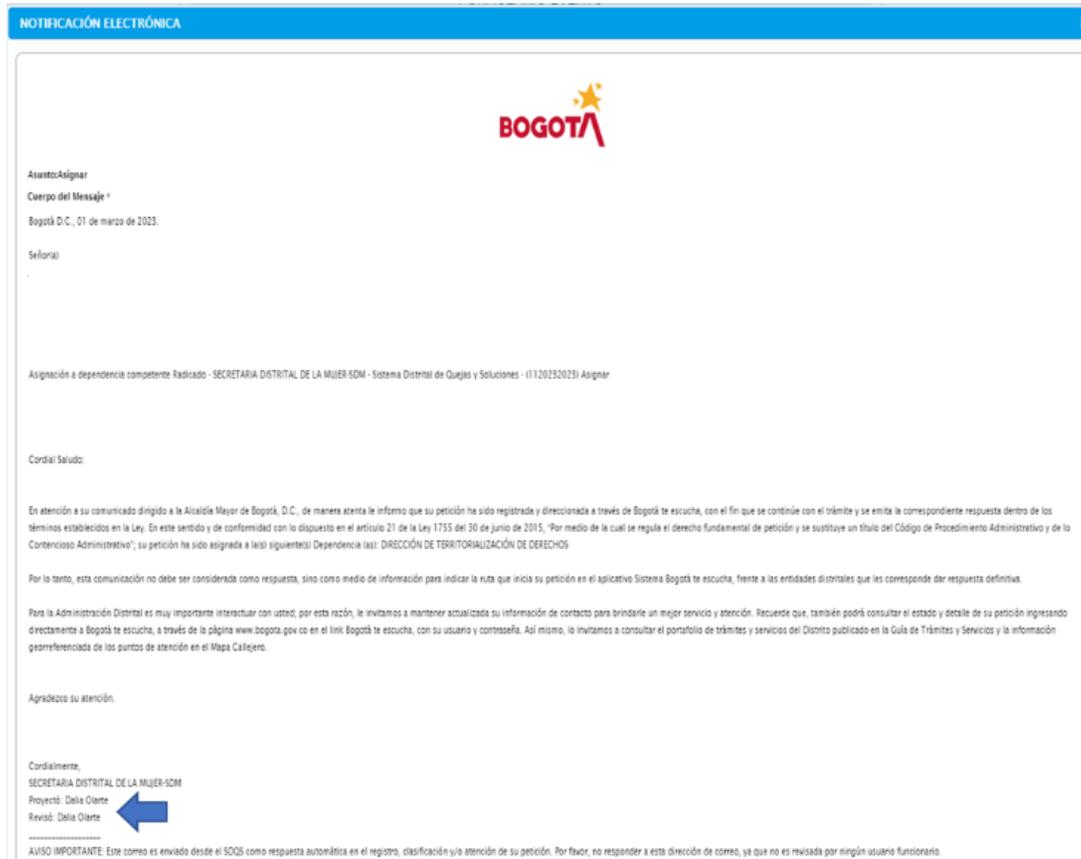
***Condición:***

Como resultado de la revisión de la muestra seleccionada, se observó que cuarenta y siete (47) peticiones (radicados Bogotá te Escucha 1066012023, 1148372023, 1945232023, 2888362023, 452692023, 1149052023, 1036042023, 1516702023, 2147882023, 2781222023, 112232023, 15742023, 161762023, 218232023, 2599312023, 29632023, 594442023, 714052023, 892152023, 95602023, 1097212023, 1145902023, 1245372023, 1253892023, 1299582023, 1373832023, 1777342023, 1080622023, 1092982023, 1110132023, 1120232023, 1144002023, 1150772023, 1251992023, 1010142023, 1882462023, 1112852023, 1077422023, 1200502023, 2318352023, 2746762023, 1031312023, 1091152023, 1249012023, 1091902023, 1203192023, 2031232023), en la notificación electrónica que genera el Sistema Bogotá te Escucha una vez se asigna la petición a la dependencia correspondiente, se evidenció en su contenido que indica que proyectó y revisó Dalia Olarte (Ver Imagen 7) funcionaria que no se encuentra vinculada con la Secretaría Distrital de

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	<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 39 de 71</b>

la Mujer desde el 1 de octubre de 2021 tal como lo dispuso la Resolución Interna N°496 del 14 de septiembre de 2021 por medio de la cual se aceptó su renuncia.

### Imagen 7. Notificación Electrónica Sistema Bogotá te Escucha



Fuente: Sistema Bogotá te Escucha

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

- Resolución Interna N°508 del 29 de septiembre de 2021 “Por medio de la cual se efectúa un nombramiento ordinario en un empleo de libre nombramiento y remoción” de la nueva Subsecretaria de Gestión Corporativa.

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

- Debilidades en la eliminación y/o actualización de funcionarios de la Entidad en el Sistema Bogotá te Escucha.

#### **Descripción del(los) riesgo(s):**

 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 40 de 71

- Notificaciones en el Sistema Bogotá te Escucha con información de funcionarias desvinculadas de la Entidad.

***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:***

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°3-2023-003757 del 22 de agosto de 2023).

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

1. Analizar la posibilidad de que todas las notificaciones electrónicas generadas por el Sistema Bogotá te Escucha solo tengan el nombre de la Entidad o de la dependencia Líder del Proceso de Atención a la Ciudadanía, sin relacionar información de funcionaria (o) que proyecto y revisó.
2. Elevar la solicitud de ajuste a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. frente a la situación identificada y su manejo.

***Hallazgo N°10 – 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 una (1) petición (radicados Bogotá te Escucha 1080622023) con tipología Derecho de Petición de Interés Particular, no cumplió con todas las condiciones que debe contener una respuesta de fondo (precisión)<sup>1</sup>, ya que no abarcó todas las solicitudes efectuadas por la peticionaria.

***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 por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente y que conlleve a respuestas evasivas o elusivas; (...)*”
- 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*”

<sup>1</sup> **Precisión:** la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.

 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 41 de 71

- Numeral 1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, versión 3.
- Política de operación 4.8 del Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02 versión 9 y política de operación 4,10 de la versión 10.
- 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 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.

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

Mediante memorando con radicado N°3-2023-003824 del 25 de agosto de 2023 se recibió por parte de la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación la siguiente réplica:

*“La solicitud radicada en Bogotá te Escucha 1080622023 donde la peticionaria pide:*

- 23/02/2023: constancia actualizada de participación en el COLMYEG.
- 24/02/2023: certificado como mamá cuidadora.

*En el radicado 1-2023-002582 se da respuesta así:*

- En adjunto (página 2) se envía constancia actualizada de participación en el COLMYEG.

 <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 71



**HACE CONSTAR QUE:**

La Secretaría Distrital de la Mujer a través de la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación emite constancia que, una vez verificado el archivo de la Casa de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres de Engativá, por parte de Laura Ximena Guerrero Rodríguez, referente asignada a la localidad, se estableció que la señora \_\_\_\_\_, identificada con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_, ha participado en las actividades desarrolladas en el marco de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital como integrante del Comité Operativo Local de Mujer y Género, desde el 16 de diciembre del año 2021, hasta la fecha.

Cabe aclarar que la referida participación no generó relación laboral, ni vínculo contractual con la Secretaría Distrital de la Mujer.

Esta constancia se expide a petición de la interesada a los trece (13) días del mes de marzo del año 2023.

Cordialmente, \_\_\_\_\_

  
**MARCELA ENCISO GAITAN**  
 Directora de Territorialización de Derechos y Participación

- En el párrafo 2 se le dice a la usuaria que la Secretaría Distrital de la Mujer no emite certificados sobre labores del cuidado.

Bogotá D.C., **\*\*1-2023-002582\*\***  
 Al responder cite este Nro.  
**\*1-2023-002582\***  
 lunes 13 de marzo de 2023

Señora \_\_\_\_\_

Ciudad \_\_\_\_\_

**ASUNTO:** Respuesta SDQS 1080622023 - Radicado SDMujer 2-2023-002310

Apreciada Señora,

Por medio de la presente y dando respuesta a su solicitud de actualizar constancia de su participación en el COLMYG de la localidad de Engativá, nos permitimos informar que la Secretaría Distrital de la Mujer, emite constancia de participación en el Comité Operativo Local de Mujeres y Equidad de Género de la localidad de Engativá y las actividades desarrolladas en el marco de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital.

De igual manera le informamos que la Secretaría no emite certificados o constancias en labores de cuidado.

Por lo anterior, se adjunta constancia a esta comunicación.

Cordialmente,

**MARCELA ENCISO GAITAN**  
 Directora de Territorialización de Derechos y Participación

*Por lo tanto, no es cierto decir que “no cumplió con todas las condiciones que debe contener una respuesta de fondo (precisión), ya que no abarcó todas las solicitudes efectuadas por la peticionaria.” ya que como se muestra si se da respuesta a las dos solicitudes de la peticionara. Así las cosas, solicito eliminar el hallazgo 10 con responsabilidad de la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación.”*

 ALCALDÍA 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 43 de 71

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

Como resultado del análisis de los argumentos expuestos frente a la petición 1080622023 y en revisión del contenido de dicha petición se observó que la peticionaria mediante correo electrónico del 24 de febrero de 2023 realizó una consulta (si existe alguna figura dentro de la SDMujer o desde la Manzana del Cuidado o Casa Respiro) más allá de solicitar una certificación, como se muestra a continuación:

Mi Laurita, qué pena molestarte. Quisiera consultarte, para seguir en hilo con lo anterior de pasar mi Hoja de Vida con lo de que soy Mamá, y que eso se considere como un trabajo, si existe alguna figura dentro de la Secretaría de la Mujer o desde la Manzana del Cuidado o Casa Respiro, que son los espacios dónde más he participado; para poderme hacer una especie de "Certificado" con el que pueda adjuntar esa experiencia laboral como Mamá Cuidadora?

Te voy a enviar mi HV para que veas el apartado al que me refiero y ver si existirá algo que me apoye en ese propósito porque como en el SIDEAP, SIGEP y todos esos sistemas hay que subir todo con soporte, pues no sé qué tanto me apoyen o me descarten por ello. Ahí te va mi HV, para hacerme entender mejor.

De lo cual, en la respuesta emitida no se observó que se da respuesta a la consulta realizada en el mismo sentido en que fue solicitada, sin hacer claridad de ello a la peticionaria, tan solo se menciona que no se emiten certificados o constancias en labores de cuidado, sin mencionar las razones por las que no se dan certificados de dicho servicio o estrategia. Por cuanto **se mantiene** el hallazgo en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2023-003757 del 22 de agosto de 2023).

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

1. Adoptar medidas que conlleven a dar una completa respuesta de fondo de acuerdo a lo solicitado.
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°11 – Incumplimiento en los tiempos de registro de peticiones en el Sistema Bogotá te Escucha***

***Condición:***

En verificación de la muestra seleccionada se observó que la petición con radicado Bogotá te Escucha 1148372023 llegó al correo servicios a la Ciudadanía el 25 de febrero de 2023 y el registro en el sistema se dio hasta 02 de marzo de 2023 con ocasión de la solicitud efectuada desde Oficina de Control Disciplinario mediante correo electrónico del 01 de marzo de 2023, superando los dos (2) días hábiles en los cuales se debe hacer el registro en el sistema Bogotá Te Escucha acorde a los lineamientos establecidos.

***Criterio(s):***

- Política de operación 2 y actividad N°2 del Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía AC-PR-02 versión 9.

 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 44 de 71

- Numeral 3 de la Circular 011 del 10 de junio de 2023.
- 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:***

- Debilidades en la aplicación de lineamientos definidos para el registro de las peticiones en el Sistema Bogotá.

***Descripción del(los) riesgo(s):***

- Inoportunidad en el trámite de respuesta a las peticiones que ingresan a la Entidad.

***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:***

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°3-2023-003757 del 22 de agosto de 2023).

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

1. Fortalecer las capacitaciones realizadas en cuanto al registro 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 de Atención a la Ciudadanía identifique en el seguimiento que efectúa a la gestión de las peticiones.
2. Dar aplicación a los lineamientos establecidos en cuanto a los tiempos para el registro de peticiones en el Sistema Bogotá te Escucha.

***OPORTUNIDADES DE MEJORA:***

***Oportunidad de Mejora N°01 – Desactualización de la Circular 011 de 2022 y el Manual de Atención a la Ciudadanía versión 8***

Como resultado de la revisión del contenido de la Circular 011 del 10 de junio de 2022, se evidenció que el numeral 3 referencia el procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía AC-PR-2 en la versión 7, siendo que desde el 28 de junio de 2023 ya se cuenta con la versión 10. Adicionalmente en el numeral 1 se observó que no se encuentra incluido el nuevo canal de atención (chat institucional) creado para la atención a la ciudadanía disponible en la página web institucional y que se

 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 45 de 71

encuentra reflejado en el procedimiento AC-PR-2 versión 10, como parte de los canales para la recepción de requerimientos definidos en la política de operación N°1.

En cuanto a la revisión del contenido del Manual de Atención a la Ciudadanía versión 08 del 5 de septiembre de 2022 se evidenció que el marco normativo referencia la Resolución Interna 175 de 2016 la cual se encuentra derogada por la Resolución N°266 de 2023 “Por medio de la cual se designa al (la) Defensor(a) de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer y se deroga la Resolución No. 0175 del 29 de abril de 2016”. Por otra parte, en el numeral 5. Defensora de la Ciudadanía que la normatividad que a nivel distrital reglamenta la figura de la Defensora, así como la resolución de designación en la Entidad se encuentran derogadas, adicionalmente las funciones establecidas en el manual 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 8. 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

 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 46 de 71

### Imagen 9. Funciones relacionadas en la página web



The screenshot shows a navigation menu with options: Oferta para tí, Institucional, Nuestros servicios, Las mujeres en Bogotá, Publicaciones y recursos, Logros, and ¿Nos necesitas?. The main content area features a rocket icon and the heading '¿Cuál es su propósito?'. Below this, it states: 'Crear confianza en la ciudadanía, a través del mejoramiento de la calidad de los servicios y el fortalecimiento de las buenas relaciones.' To the right, under the heading '¿Cuáles son las funciones de la Defensora de la Ciudadanía?', there is a list of six functions. The source is cited as 'Fuente: Página web Secretaría Distrital de la Mujer'.

Respecto a la desactualización del contenido del Manual de Atención a la Ciudadanía, se aclara que dicha novedad fue identificada en el Informe de Seguimiento a la Atención de PQRS elaborado por este despacho correspondiente al segundo semestre de 2022 (memorando radicado N°3-2023-001985 del 21 de marzo de 2023), oportunidad de mejora N°10, frente a la cual no se establecieron planes de mejoramiento, ni se realizaron las correcciones aplicables.

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

No se recibió réplica a la presente oportunidad de mejora por parte de los procesos responsables, por lo tanto, **se mantiene** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2023-003757 del 22 de agosto de 2023).

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

1. Realizar la actualización del acto administrativo en el que se incluyan las versiones vigentes de los documentos que establecen lineamientos frente a la gestión y trámite de las peticiones en la entidad, así como incluir el nuevo canal de atención en articulación con lo establecido en el procedimiento ACPR-2.
2. Realizar la actualización del Manual de Atención a la Ciudadanía en el que se incluya la normatividad vigente relacionada con la figura de la Defensora de la Ciudadanía.

 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 47 de 71

***Oportunidad de Mejora N°02 – Novedades en el diligenciamiento del módulo de primera atención (peticiones verbales) y el reporte de la base de datos del SIMISIONAL***

En revisión de la base de datos de primera atención (peticiones verbales) del SIMISIONAL remitida mediante correo electrónico del 17 de julio de 2023 e información suministrada mediante correo del 16 de agosto de 2023, se identificó lo siguiente:

- La columna AM “Plan de Intervención” corresponde al campo de “observaciones generales” del SIMISIONAL en el que se registra la información brindada a la ciudadanía o la gestión realizada, lo cual genera confusiones al momento de hacer la búsqueda de información en el sistema ya que no se maneja el mismo lenguaje y el reporte no muestra muchos de los campos que se visualizan desde el sistema.
- Se evidenciaron celdas que no contenían información en la columna AM “Plan de Intervención” que permitiera identificar la atención brindada a la ciudadanía, sin embargo, en revisión de la información en el SIMISIONAL se observó que en el campo “Motivo de atención” se registró la información brindada, por cuanto no hay articulación en el debido diligenciamiento del módulo.
- Se observó que en la columna AS “Punto de Atención” todos los registros de la base de datos indican atención a la ciudadanía, siendo que no todas las atenciones las realizó el equipo del proceso Atención a la Ciudadanía desde nivel central; sin embargo en revisión de la información en el SIMISIONAL se pudo evidenciar que el campo “Punto de Atención” contiene una lista desplegable que permite seleccionar el lugar en donde fue atendida la persona, lo cual facilitaría identificar el punto de atención y de esta manera poder brindar información estadística más precisa y detallada en cuanto al primer nivel de atención.

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

No se recibió réplica a la presente oportunidad de mejora por parte de los procesos responsables, por lo tanto, **se mantiene** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2023-003757 del 22 de agosto de 2023).

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

- Establecer directrices en cuanto al diligenciamiento del módulo primera atención del SIMISIONAL y la información que se debe registrar en los campos motivo de atención, observaciones generales y punto de atención.
- Realizar sensibilizaciones en cuanto debido diligenciamiento del módulo de primera atención informando los lineamientos que se establezcan al respecto.
- Analizar la posibilidad de que el reporte de la base de datos incluya más información como el ID de registro que genera el sistema, motivo de atención y que adicionalmente las celdas contengan el mismo lenguaje o campos que se visualizan en el SIMISIONAL.

***Oportunidad de Mejora N°03 – Debilidades en las cifras de peticiones verbales (primera atención) en los informes de seguimiento a la gestión de las PQRS***

Al verificar el contenido de los informes mensuales y trimestrales de seguimiento a las PQRS en cuanto a las cifras de peticiones verbales se observó que en la tabla del numeral 2 se indica punto de atención “Sede Central” y se relacionan todos los canales de atención (presencial, telefónico, chat) con las cifras por mes, sin embargo, al revisar la base de datos de peticiones verbales (primera atención) del SIMISIONAL se

 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 48 de 71

evidenciaron diferencias (Ver tabla 9) en el número de orientaciones brindadas en la Sede Central por el proceso Atención a la Ciudadanía, situación que puede llevar a desinformación y confusiones en el análisis de la información, así como el reporte de resultados.

**Tabla 8. Relación de informes de seguimiento y base de datos de peticiones verbales**

Mes	Número de orientaciones verbales sede central - Informes de seguimiento	Número de orientaciones verbales personal atención a la ciudadanía sede central – base de datos	Diferencia
Enero	37	37	0
Febrero	52	50	2
Marzo	91	88	3
Abril	180	177	3
Mayo	197	192	5
Junio	206	204	2
<b>Total</b>	<b>763</b>	<b>748</b>	<b>15</b>

Fuente: Informes de seguimiento mensual y trimestral PQRS y base de datos de peticiones verbales

Adicionalmente, las cifras registradas en los informes mensuales y trimestrales de seguimiento a las PQRS no reflejan los demás puntos de atención donde se brinda la primera atención.

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

No se recibió réplica a la presente oportunidad de mejora por parte del proceso responsable, por lo tanto, **se mantiene** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2023-003757 del 22 de agosto de 2023).

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

1. Verificar las cifras que son reportadas en los informes de seguimiento, mediante el cotejo de la información en términos de cifras que refleja la base de datos del SIMISIONAL, a fin presentar información precisa, clara y oportuna.
2. Incluir en los informes mensuales y trimestrales de seguimiento a las PQRS las cifras de las orientaciones verbales realizadas en los demás puntos de atención donde se brinda la primera atención.

***Oportunidad de Mejora N°04 – Clasificación de tipología en el Sistema Bogotá te Escucha***

Del total de la muestra se observó que el 3,3% (2) de las peticiones verificadas (60) tienen asignada la tipología que no es acorde con el contenido de la solicitud del (la) peticionario (a) y las definiciones establecidas en el procedimiento AC-PR2, lo que puede incidir en incumplimiento de términos dado los tiempos de respuesta que se dan acorde con el tipo de petición.

**Tabla 9. Peticiones con tipología que no corresponde**

Item	N° de Petición	Tipo Registrado	Tipo observado por la OCI
1	2134632023	Solicitud de acceso a la información	Derecho de Petición de Interés Particular
2	2074062023	Derecho de Petición de Interés General	Derecho de Petición de Interés Particular

Fuente: papel de trabajo (matriz de verificación PQRS)

 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 49 de 71

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

No se recibió réplica a la presente oportunidad de mejora por parte del proceso responsable, por lo tanto, **se mantiene** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2023-003757 del 22 de agosto de 2023).

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

1. Revisar cuidadosamente el contenido de las peticiones que ingresan a la Entidad con el propósito de identificar la tipología correcta acorde a las dediciones establecidas en el procedimiento AC-PR-2 Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía vigente, a fin de poder establecer los tiempos de respuesta.
2. Fortalecer las capacitaciones al interior del equipo de Atención a la Ciudadanía en el que se haga referencia a las definiciones de los tipos de petición y se analicen casos puntuales como parte de ejercicios prácticos.

***Oportunidad de Mejora N°05 – Ausencia de registro del radicado de salida 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 observó que el 16,6% (10) de la muestra de peticiones verificadas (60), 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 generado desde el gestor documental.

**Tabla 10. Peticiones sin registro de radicado de salida de ORFEO**

Ítem	N° de Petición	Ítem	N° de Petición
1	5252023	6	452692023
2	1148372023	7	1318502023
3	1178792023	8	1476352023
4	1945232023	9	2119442023
6	2888362023	10	2703832023

Fuente: Reporte base de datos Sistema Bogotá te Escucha

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

No se recibió réplica a la presente oportunidad de mejora por parte de los procesos responsables, por lo tanto, **se mantiene** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2023-003757 del 22 de agosto de 2023).

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

1. Establecer directrices en cuanto 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.
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

 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 71

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.

#### ***Oportunidad de Mejora N°06 – 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°3-2023-003426, se evidenció:

- a) Falta de soportes de la notificación de respuesta realizada al peticionario para una (1) petición (1066012023)
- b) Ausencia del soporte de remisión de la respuesta al proceso Gestión Documental para notificación al peticionario para dos (2) peticiones (1066012023 y 5252023).

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

No se recibió réplica al presente hallazgo por parte del área responsable, por lo tanto, **se mantiene** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2023-003757 del 22 de agosto de 2023).

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

1. Adoptar medidas al interior de las dependencias que garanticen que los soportes aportados en cuanto a la gestión y trámite de las PQRS sea conservada por el área responsable de gestionar la Petición y que remitida a la Oficina de Control Interno de forma completa, clara, organizada y cumpla con criterios de accesibilidad y organizado acorde con la periodicidad establecida, que faciliten el desarrollo del ejercicio auditor y trazabilidad de la información.
2. Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos por el proceso Atención al Ciudadano.

#### ***Oportunidad de Mejora N°07 – Articulación de la información relacionada con los servicios y estrategias, así como la información de contacto de la Entidad***

En revisión de los servicios y estrategias ofertados, se evidenció que la Secretaría Distrital de la Mujer dispone de un portafolio de servicios dirigido a la ciudadanía, el cual es difundido a través de la página de la Guía de Trámites y el Servicios, con el propósito de informar y dar a conocer la oferta institucional disponible, sin embargo, dicha información no se encuentra de la misma forma en la opción “Nuestros servicios” de la página web institucional. Adicionalmente en lo relacionado con los canales de atención se observa que difiere la información entre lo publicado en la sección de contáctenos y la sección mecanismos para la atención al ciudadano.

Lo anterior, teniendo en cuenta los lineamientos normativos en cuanto a transparencia y acceso a la información pública que garanticen el cumplimiento en materia de servicio al ciudadano en relación con el acceso a la información pública, señalados en el documento “Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano diciembre de 2020” del Departamento Administrativo de la Función Pública, que al respecto indica “La información que se presenta a los ciudadanos es homogénea, sin importar el canal a través del cual se presente.”

## Imagen 10. Información de servicios y Estrategias

### Trámites y servicios de Mujer

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER
<p><b>FORTALECIMIENTO A ORGANIZACIONES DE MUJERES</b></p> <p>OTRO SERVICIO</p> <p>Con el proceso de fortalecimiento se busca hacer un reconocimiento a las organizaciones de mujeres en sus diferencias y diversidades, y sus esfuerzos...</p>	<p><b>ESPACIOS SEGUROS: UNA ALIANZA VITAL</b></p> <p>OTRO SERVICIO</p> <p>En Bogotá: Espacios seguros a la vuelta de la esquina.</p> <p>La Secretaría Distrital de la Mujer, en articulación con la Federación Nacional de Comerciantes (...)</p>	<p><b>ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL PARA MUJERES (ESPECIALIZADA PARA LAS MUJERES EN TODA SU DIVERSIDAD)</b></p> <p>OTRO SERVICIO</p> <p>La Secretaría Distrital de la Mujer cuenta con una estrategia denominada Casa de Todos, la cual está dirigida a mujeres que realizan actividades sexuales...</p>
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER
<p><b>CENTROS DE INCLUSIÓN DIGITAL PARA LAS MUJERES</b></p> <p>OTRO SERVICIO</p> <p>Son una iniciativa de la Secretaría Distrital de la Mujer para reconocer las voces de las mujeres en las localidades y promover el intercambio de saberes...</p>	<p><b>ORIENTACIÓN, ASESORÍA E INTERVENCIÓN JURÍDICA PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b></p> <p>OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - OPA</p> <p>La Secretaría Distrital de la Mujer brinda orientación, asesoría y representación técnico-legal a favor de mujeres víctimas de violencia en Bogotá, con...</p>	<p><b>ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL PARA MUJERES</b></p> <p>OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - OPA</p> <p>Los servicios de atención psicosocial de la Secretaría Distrital de la Mujer son espacios, individuales y colectivos, encaminados a la promoción de la...</p>



**Hoy Bogotá tiene 19 MANZANAS DEL Cuidado**

¡Conoce más aquí!

Oferta para ti

Fuente: Guía de trámites y servicios y página web institucional

 <p>AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	SECRETARÍA 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 52 de 71

## Imagen 11. Información de contacto

INICIO » LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA » INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

### Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público



#### 1. Canales virtuales y telefónicos

Lista de sedes y profesionales que prestan atención virtual y telefónica.

##### VIRTUAL



#### 2. Puntos presenciales

Mapa de las sedes en donde se prestan servicios y trámites.

¿Qué son las CIOM?

\*Todos los servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer son gratuitos\*

### Mecanismos para la atención al ciudadano

La Secretaría Distrital de la Mujer reanuda a partir del 15 de febrero de 2021 la atención presencial en la Sede Central, Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, Casa de Todas y los espacios de atención a su cargo (Resolución No. 0046 del 10 de febrero de 2021).

De igual manera, mediante la circular número 0017 del 30 de septiembre de 2022, se establecen los horarios de atención para las sedes de la entidad.

#### Sede Central

Teléfonos: (+57 601) 3169001

Horario de atención en el canal telefónico y presencial: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. (jornada continua).

Correo electrónico institucional: [servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co)

Correo electrónico notificaciones judiciales: [notificacionesjudiciales@sdmujer.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@sdmujer.gov.co)

Dirección: Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76 Edificio Elemento, Torre 1, Piso 9 - Bogotá D.C. Colombia

Código Postal: 111071

Ventanilla de radicación de correspondencia: Ventanilla Virtual de Radicación

Chat institucional de la SDMujer

#### Líneas gratuitas

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

#### Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres - CIOM

Directorio de los puntos de atención de las CIOM

Horario de atención presencial: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

Horario de atención telefónico: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

#### Casa de Todas

Ubicación de la Sede

Teléfonos: (+57 601) 5557494 (+57) 305 8162919

Horario de atención telefónico: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Horario de atención presencial: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Dirección: Calle 24 No. 19a - 36, Barrio Samper Mendoza

Código postal: 111411

Correo electrónico: [casadetodas@sdmujer.gov.co](mailto:casadetodas@sdmujer.gov.co)

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

Directorio de los puntos de acceso a orientación y asesoría jurídica (Estrategia Justicia de Género)

Horario de atención telefónico: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

#### Manzanas del cuidado

<https://manzanasdelcuidado.gov.co/>

Fuente: página web institucional sección "contáctenos y mecanismos para la atención"

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA 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 53 de 71

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

Mediante memorando con radicado N°3-2023-003826 del 25 de agosto de 2023 se recibió por parte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa (proceso Atención a la Ciudadanía) la siguiente réplica:

*“(…) El proceso de Atención a la Ciudadanía mediante memorando de radicado 3- 2023-002423 del 26/04/2023 y correo electrónico del 26/06/2023, solicitó a Comunicaciones, realizar en la página web de la SDMujer, las modificaciones descritas en esta oportunidad de mejora. Por tal razón solicitamos que la misma sea retirada para nuestro proceso, puesto que se sale de nuestras manos la actualización, correspondiéndole al área de Comunicaciones. Se adjunta memorando y correo electrónico enviados.*

*Por otra parte, el proceso de Atención a la Ciudadanía, realizó con el apoyo del proceso de Tecnología, la actualización en la página web de la información relacionada con los canales de atención de la SDMujer. Esta información puede ser visualizada en la sección “Mecanismos para la atención al ciudadano” del menú Atención y Servicios a la Ciudadanía. Se puede visualizar esta información ingresando al siguiente link:*

<https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/mecanismos-de-contacto/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano>”

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

En análisis de los argumentos expuestos y soportes aportados, se evidenció que el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante radicado de ORFEO N°3-2023-002423 del 26 de abril de 2023 y correo electrónico del 26 de junio de 2023 había solicitado modificaciones al proceso de Comunicación Estratégica, de la información publicada en página web en cuanto a los servicios y estrategias de la entidad con ocasión de la calificación obtenida en el Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía y recomendaciones efectuadas desde Veeduría Distrital y la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., razón por la que se determina **eliminar** como responsable de la presente oportunidad de mejora al proceso de Atención a la Ciudadanía quedando a cargo del Proceso de Comunicación Estratégica (Ver tabla numeral 6 del presente informe) y **se mantiene** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2023-003757 del 22 de agosto de 2023).

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

1. Revisar la información consignada en todos los canales o mecanismos por los cuales se da a conocer el portafolio de servicios de la Entidad y la información de contacto, para analizar la forma en la que se publica la información tanto de los servicios formalizados como de las actividades o estrategias que se desarrollan en el marco de la implementación de la Política Pública de Mujer y Equidad de Género.
2. Realizar la articulación entre los procesos Comunicación Estratégica y Atención a la Ciudadanía, para establecer parámetros respecto de la información publicada y comunicada a través de los canales establecidos por la Entidad, así como de los externos establecidos desde la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

**7.2 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).

 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 54 de 71

### FORTALEZAS:

- La actualización del Acto Administrativo que designa la figura de Defensora de la Ciudadanía en la Entidad, Resolución interna N° 266 del 30 de junio de 2023 “Por medio de la cual se designa al (la) Defensor(a) de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer y se deroga la Resolución No. 0175 del 29 de abril de 2016”, documento el cual se encuentra publicado en la página web institucional en el botón de transparencia y acceso a la información numeral 2.2.2.
- La actualización de la información relacionada con la Defensora de la Ciudadanía (funciones, propósito, entre otros) en la página web de la SDMujer, con ocasión del nuevo acto administrativo de designación de dicha figura en la Entidad (Resolución N° 266 del 30 de junio de 2023).

### Imagen 12. Actualización información Defensora de la Ciudadanía

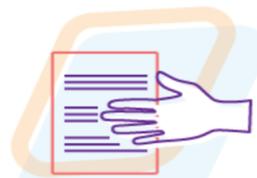


INICIO » NUESTROS SERVICIOS

## Defensora de la ciudadanía

El Decreto 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”, en los artículos 13 y subsiguientes establece que “En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal”.

La Secretaría Distrital de la Mujer designó a la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica como Defensora de la Ciudadanía mediante la resolución interna N° 266 de 2023, 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.



Fuente: página web institucional

- La participación de la Defensora de la Ciudadanía en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía sesión 29 de junio de 2023, en virtud de las disposiciones establecidas en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital - Función 7 Lineamiento 2.
- 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 primer semestre de la vigencia 2023, acorde a las directrices establecidas en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital y el procedimiento AC-PR-2 Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias de la Ciudadanía, las cuales se relacionan a continuación:

### Tabla 11. Relación remisión informe semestral Defensora de la Ciudadanía

 <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 55 de 71

N° Radicado	Fecha	Destinatario
3-2023003467	27 de julio de 2023	Secretaria de Despacho Secretaría Distrital de la Mujer
1-2023-011473	27 de julio de 2023	Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá
1-2023-011474	27 de julio de 2023	Veeduría Distrital

Fuente: elaboración propia con base en la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica (radicado N° 3-2023-003546)

- Las acciones de seguimiento y/o verificaciones realizadas por parte de la Defensora de la Ciudadanía en el primer semestre de 2023, en el marco de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Entidad, como lo son:
  - Memorando con radicado N°3-2023-003034 del 16 de junio 2023, dirigido a la Subsecretaria de Gestión Corporativa (proceso Atención a la Ciudadanía), solicitando información relacionada con la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía como: presupuesto asignado, acciones de fortalecimiento, jornadas de inducción y reinducción, entre otros.
  - Memorando con radicado N°3-2023-003201 del 30 de junio 2023, dirigido a la Subsecretaria de Gestión Corporativa (proceso Atención a la Ciudadanía), con recomendaciones identificadas con ocasión a la revisión de los documentos del proceso como lo son: caracterización y el procedimiento Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía.
  - Memorando con radicado N°3-2023-003202 del 30 de junio 2023, dirigido a las Subsecretarías, Directoras y Jefas de Oficina, con recomendaciones en el marco de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
  - Memorando con radicado N°3-2023-003097 del 23 de junio 2023, dirigido a la Oficina Asesora de Planeación, en el que se solicitó información sobre la racionalización de trámites adelantada en la Entidad.
  - Participación en el segundo taller de Gestión de PQRS en Bogotá te Escucha, convocado por el proceso de Atención a la Ciudadanía y realizado el 23 de mayo de 2023, en el cual se presentó y socializó la figura de Defensora de la Ciudadanía con el fin de aportar al fortalecimiento de atención PQR (calidad respuestas) y difusión de derechos y deberes ciudadanía.
  - Reunión realizada con el proceso de Atención a la Ciudadanía el 28 de junio de 2023 en el que se realizó seguimiento a la implementación de la política distrital de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento relacionados, identificando las acciones adelantadas y el cumplimiento a los referidos planes, de acuerdo con la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica mediante radicado N°3-2023-003546.
  - Reunión realizada con los enlaces de atención de PQR de la Dirección del Sistema Distrital de Cuidado 28 de junio de 2023, con el fin fortalecer a partir del rol de Defensora de la Ciudadanía los criterios de calidad de las respuestas de dicha dependencia. De acuerdo a la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica mediante radicado N°3-2023-003546.
  - Memorando con radicado N°3-2023-003175 del 29 de junio 2023, dirigido al proceso de Comunicación Estratégica y a la Subsecretaria de Gestión Corporativa (proceso Atención a la Ciudadanía), con recomendaciones en cuanto a la implementación de estrategias de divulgación de los canales de atención y a que se encuentre actualizada la información de los canales de atención, así como los deberes y derechos de la ciudadanía.

**OPORTUNIDADES DE MEJORA:**

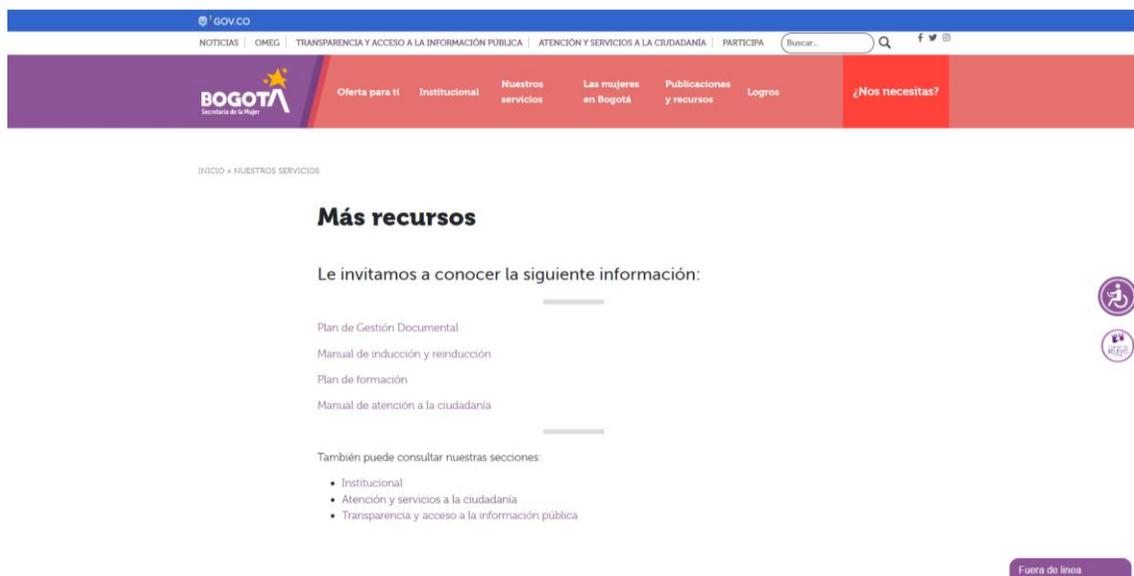
 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: SEC-FO-2
	<b>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</b>	Versión: 04
	<b>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</b>	Fecha de Emisión: 16/12/2022 Página 56 de 71

***Oportunidad de Mejora N°08 - Links con hipervínculos con redireccionamiento errado o inefectivo relacionados en el informe de Defensora de la Ciudadanía***

De conformidad con la revisión al contenido del Informe de Defensora de la Ciudadanía del primer semestre 2023 remitidos al Despacho (radicado N°3-2023003467), Veeduría Distrital (radicado N°1-2023-011474) y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (radicado N°1-2023-011473), se evidenció que si bien en los links que relacionan para consulta de información contienen una referencia de pie de página que indican “Para acceder, se debe copiar el enlace y pegar en una nueva página de internet”, existen links con hipervínculos que no direccionan al sitio informado o a la información referida, lo cual puede incidir a que no se haga una debida consulta de la información allí contenida, como se muestra a continuación:

- a) Párrafo ubicado en la página 6 del informe remitido a Veeduría Distrital y Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y página 4 del informe remitido a Despacho que habla de la publicación de la actualización de la información de Defensora de la Ciudadanía el cual el link contine hipervínculo que al dar click direcciona a la información que se muestra en la siguiente imagen:

**Imagen 13. Contenido de links referenciados a información de Defensora a la Ciudadanía**



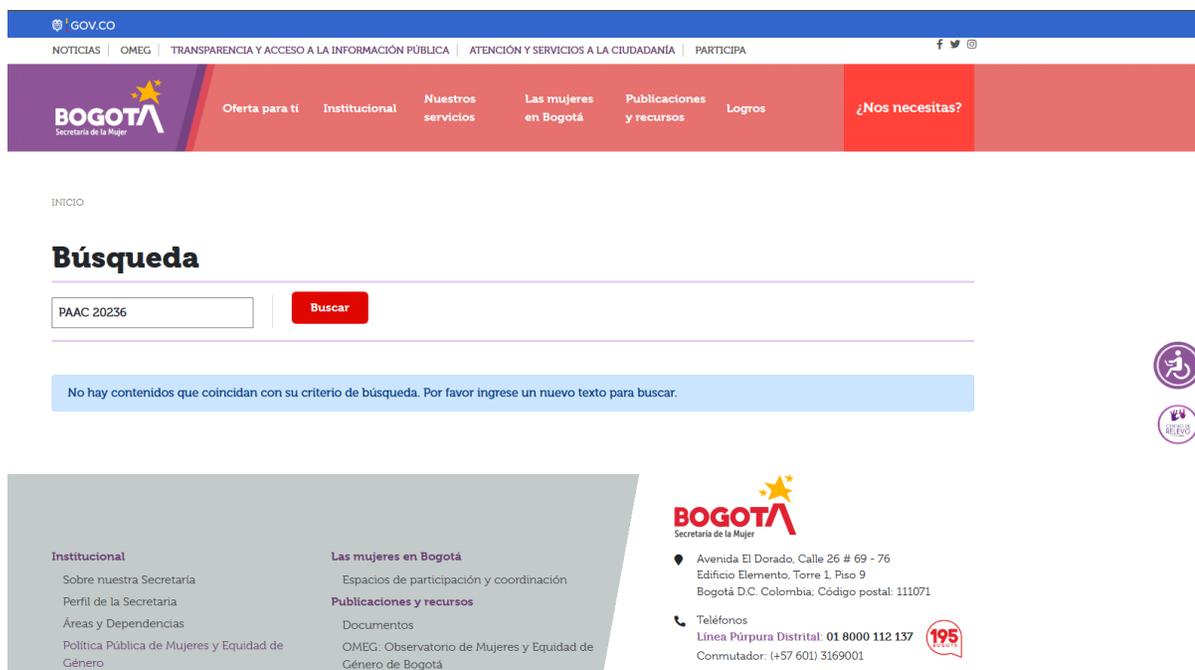
Fuente: Informe Defensora a la Ciudadanía

Esta misma información sale en los links con hipervínculos que hablan de los informes mensuales y trimestral de gestión de peticiones, marco normativo, plan anticorrupción señalados en las páginas 13, y 17.

- b) Párrafo ubicado en la página 15 que habla de la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2023, el cual el link contine hipervínculo que al dar click direcciona a la siguiente imagen:

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA 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 57 de 71

### Imagen 14. Contenido de link referenciados a información del Plan Anticorrupción



The screenshot shows the Bogotá D.C. website interface. At the top, there is a navigation bar with 'GOV.CO' and various menu items like 'NOTICIAS', 'OMEG', 'TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA', 'ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA', and 'PARTICIPA'. Below this is a main menu with categories such as 'Oferta para ti', 'Institucional', 'Nuestros servicios', 'Las mujeres en Bogotá', 'Publicaciones y recursos', 'Logros', and '¿Nos necesitas?'. A search bar is visible with the text 'PAAC 20236' and a 'Buscar' button. Below the search bar, a message states: 'No hay contenidos que coincidan con su criterio de búsqueda. Por favor ingrese un nuevo texto para buscar.' To the right of the search bar, there are accessibility icons for a person in a wheelchair and a person with a white cane. At the bottom of the page, there is a footer with contact information for the Bogotá D.C. Secretariat of Women, including the address 'Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76', phone numbers '01 8000 112 137' and '+57 601 3169001', and a '195' logo.

Fuente: Informe Defensora a la Ciudadanía

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

No se recibió réplica a la presente oportunidad de mejora por parte del área responsable, por lo tanto, **se mantiene** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2023-003757 del 22 de agosto de 2023).

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

1. Verificar y analizar si los links registrados en los informes semestrales de gestión de Defensora de la Ciudadanía se van a dejar con hipervínculo o pie de página, y, en caso de dejar las dos opciones validar que los hipervínculos permitan el acceso a la información que se pretende mostrar, con el propósito de garantizar su accesibilidad, más aún cuando este informe es direccionado a entidades distritales.

### **7.3 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:

- **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.”

 <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 58 de 71</b>

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 y 10 (con fecha de implementación 28 de junio de 2023), 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 primer semestre 2023 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 11 de enero, 30 de marzo y 23 de mayo 2023, dirigido a la Dirección de Gestión del Conocimiento, Dirección Administrativa y Financiera y Oficina de Control Interno.
- Dos talleres de gestión de PQRS y manejo del sistema Bogotá te escucha, dirigido a los enlaces de las dependencias de la entidad, realizados el 28 de marzo y 23 de mayo de 2023.
- Sensibilización en servicio a la ciudadanía y protocolos de atención, realizada el 12 de abril y 07 de junio de 2023 dirigido a colaboradoras(es) de las distintas dependencias de la entidad y de la Línea Púrpura Distrital.

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:

 <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 59 de 71

### Imagen 15. 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 indiquenos qué tipo de gestión realizó:

Elige una respuesta

¿Cuál fue el canal de atención por el que fue atendida(o)?

Elige una respuesta

¿En qué localidad vive?

Elige una respuesta

¿A qué estrato socioeconómico pertenece?

Elige una respuesta

3. El nivel de conocimiento del(la) colaborador (a) que lo(a) atendió:

Totalmente satisfecho  
 Satisfecho  
 Neutral  
 Poco satisfecho  
 Insatisfecho

4. La respuesta dada a su solicitud:

Totalmente satisfecho  
 Satisfecho  
 Neutral  
 Poco satisfecho  
 Insatisfecho

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, adicionalmente como parte de las mejoras realizadas a la presente encuesta se observó que fue incluida en la pregunta “tipo de gestión realizada” la opción “Presentar una PQRS”, por cuanto permitirá medir la satisfacción en la gestión de las peticiones.

Los resultados de la encuesta correspondientes al segundo semestre de 2022 se encuentran publicados en la página web de la Entidad acorde a los lineamientos establecidos en el procedimiento AC-PR-12 Encuesta de Satisfacción versión 2, el cual se encuentra disponible 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> asimismo fue remitido a las dependencias mediante radicado N° 3-2023-000479 del 19 de enero de 2023 y socializado a través de boletina del 24 de enero de 2023.

	<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 71

## Imagen 16. Socialización resultados encuesta de satisfacción – Boletina 24 de enero 2023



**¡La satisfacción de la ciudadanía con nuestros servicios creció en 2022!**  
**Conoce los resultados de la encuesta**



En la Secretaría Distrital de la Mujer trabajamos para cambiar vidas y la ciudadanía reconoce nuestro esfuerzo.

Según los datos de la más reciente encuesta de satisfacción de servicios y estrategias de la entidad, realizada por el proceso de Atención a la Ciudadanía de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, la **satisfacción de la ciudadanía respecto a nuestros servicios aumentó en el segundo semestre de 2022.**

La medición se realizó en el mes de diciembre con el envío masivo de la encuesta a una base de las atenciones realizadas en el segundo semestre de 2022, para el cual se remitieron 8.740 correos de invitación a responder la encuesta, de los cuales fueron diligenciados 511.

En términos generales, los seis **(6) aspectos evaluados en la encuesta** (1. Tiempos de espera, 2. Amabilidad en la atención, 3. Nivel de conocimiento de la/el colaborador/a, 4. Respuesta a su solicitud, 5. Satisfacción general con el servicio, 6. Ambiente general del punto de atención) **presentaron un nivel de satisfacción promedio del 87 %**, lo que representa **un crecimiento de la satisfacción de 4 puntos porcentuales frente al período anterior** (primer semestre 2022).

Fuente: soportes aportados por el proceso de Atención a la Ciudadanía (correo electrónico del 17 de julio de 2023)

- **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. En este sentido, es de mencionar que en virtud del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 para el primer semestre de 2023 se llevaron a cabo tres (3) mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación y la Dirección de Talento Humano los días 09 y 30 de marzo y 19 de abril de 2023 en el que se revisaron aspectos para la creación de la dependencia de Relacionamiento con la Ciudadanía en la SDMujer y se programaron reuniones para realizar en lo corrido de la vigencia para adelantar el documento de estudio técnico y remitir a la Dirección de Talento Humano.

 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 61 de 71

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*”, actualizada mediante Resolución Interna N° 266 del 30 de junio de 2023 estableciendo esta responsabilidad en la jefa de la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad.

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

La Secretaría Distrital de la Mujer cuenta con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, aplicativo 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 primer semestre 2023 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 enero 2023	15 de febrero de 2023	Cumple
Informe PQRS del mes de febrero 2023	15 de marzo de 2023	Cumple
Informe PQRS del mes de marzo 2023	14 de abril de 2022 (rechazado)	No Cumple <sup>2</sup>
Informe PQRS del mes de abril 2023	16 de mayo de 2023	Cumple
Informe PQRS del mes de mayo 2023	14 de junio de 2023	Cumple
Informe PQRS del mes de junio 2023	10 de julio de 2023	Cumple

Fuente: Elaboración propia con base en información del proceso de Atención a la Ciudadanía remitida mediante correo electrónico del 17 de julio de 2023

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 primer semestre de la presente vigencia, se encontraron publicados los informes de seguimiento al trámite de atención a PQRS, así: mensual seis (6) informes correspondientes a los meses de diciembre 2022, enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2023 y trimestral tres (3) informes correspondientes al cuarto trimestre 2022 y primer y

<sup>2</sup> Es de precisar que de conformidad con los soportes e información aportados por el proceso Atención a la Ciudadanía se observó que el informe del mes de marzo fue rechazado pero solo se recibió respuesta de las razones por parte de la Red de Quejas de Veeduría Distrital hasta el 10 de mayo 2023, por cuanto de acuerdo con la parametrización de la plataforma no se pudo realizar el cargue nuevamente del informe para el mes de marzo de 2023.

 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 62 de 71

segundo trimestre de 2023. 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>

- **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.”.*

Respecto a este numeral, el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 17 de julio de 2023 informó *“En el primer semestre de 2023, el proceso de Atención a la Ciudadanía organizó y ejecutó diferentes sensibilizaciones y talleres orientados al mejoramiento de la calidad en la atención y en la gestión de los requerimientos de la ciudadanía. Estas fueron dirigidas a las colaboradoras y colaboradores de las diferentes dependencias de la entidad. Dentro de éstos, es importante destacar los siguientes:*

- *Sensibilización en servicio a la ciudadanía y protocolos de atención, dirigido a las nuevas colaboradoras y colaboradores de la Línea Púrpura Distrital de la entidad. Fecha de realización: 12 de abril de 2023.*
- *Sensibilización en protocolos de atención, atención preferencial, diferencial e incluyente, dirigido a todas las colaboradoras y colaboradores de la entidad. Fecha de realización: 07 de junio de 2023.*
- *Primer taller de gestión de PQRS y manejo del sistema Bogotá te escucha, dirigido a los enlaces de las dependencias de la entidad. Fecha de realización: 28 de marzo de 2023.*
- *Segundo taller de gestión de PQRS y manejo del sistema Bogotá te escucha, dirigido a los enlaces de las dependencias de la entidad. Fecha de realización: 23 de mayo de 2023.*

*Es importante indicar que, este último espacio (Segundo taller de gestión de PQRS y manejo del sistema Bogotá te escucha) contó con el acompañamiento de la Defensora de la Ciudadanía, quien realizó una pequeña intervención a los asistentes.*

*Finalmente, en conjunto con la Defensora de la Ciudadanía, se llevó a cabo en el primer semestre, una (1) reunión de seguimiento a la Política Distrital de Atención a la Ciudadanía y a los planes de mejoramiento vigentes, la cual se llevó a cabo el día 28 de junio de 2023.”*

- **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.

 ALCALDÍA 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 63 de 71

**Imagen 17. Foto espacio oficinas de atención a la ciudadanía, ventanilla única de correspondencia y recepción**



Fuente: Sede central Secretaría Distrital de la Mujer (agosto 2023)

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 en virtud de dicha ley para el primer semestre de 2023 se llevaron a cabo tres (3) mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación y la Dirección de Talento Humano los días 09 y 30 de marzo y 19 de abril de 2023 en el que se revisaron aspectos para la creación de la dependencia de Relacionamiento con la Ciudadanía en la SDMujer y se programaron reuniones para realizar en lo corrido de la vigencia para adelantar el documento de estudio técnico y remitir a la Dirección de Talento Humano.

- **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 y talleres 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 reflejan en los indicadores del Plan de Acción del proceso de Atención a la Ciudadanía y el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía programados para la vigencia 2023.

Aunado a lo anterior, la socialización que el proceso de Atención a la Ciudadanía realiza de 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,

 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 64 de 71

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, como se relacionaron en la Tabla N°4.

- **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 (primer semestre 2023) se asistieron a las siguientes sesiones:

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

Nodo	Fecha
Central	16 de febrero de 2023
Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Soluciones (primera reunión)	23 de febrero de 2023
Intersectorial Formación y Capacitación	10 de marzo de 2023
Sectorial Mujeres	26 de abril de 2023

Fuente: Información aportada por el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 17 de julio de 2023

#### **7.4 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 periodos anteriores, se identificaron en el aplicativo LUCHA un total de 23 acciones de mejora formuladas por los diferentes responsables (ver tabla 15) que al corte de 31 de julio 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**

Fuente de Auditoría	Proceso Responsable	N° acciones abiertas
Informe Seguimiento a la Atención de PQRS Segundo Semestre 2021 - PAA 2022	Atención a la Ciudadanía	5
Informe de Seguimiento Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos Segundo Semestre 2022 - PAA - 2023	Atención a la Ciudadanía	7
	Gestión de Talento Humano	1
	Gestión de Políticas Públicas	1
	Gestión del Sistema Distrital de Cuidado	1
	Gestión Disciplinaria	1
	Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia	1
	Promoción del Acceso a la Justicia para las Mujeres	1
Territorialización de la Política Pública	2	

 <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 65 de 71

Fuente de Auditoría	Proceso Responsable	N° acciones abiertas
	Transversalización del Enfoque de Género y Diferencial para Mujeres	3
<b>Total</b>		<b>23</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 (23), el 65,2% (15) se desarrollaron de acuerdo con lo formulado y son consecuentes con 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 Segundo Semestre 2021 - PAA 2022	Atención a la Ciudadanía	2		2
Informe de Seguimiento Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos Segundo Semestre 2022 - PAA - 2023	Atención a la Ciudadanía	5	5	
	Gestión de Políticas Públicas	1	1	
	Gestión Disciplinaria	1	1	
	Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia	1	1	
	Promoción del Acceso a la Justicia para las Mujeres	1	1	
	Territorialización de la Política Pública	1	1	
	Transversalización del Enfoque de Género y Diferencial para Mujeres	3	3	
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>13</b>	<b>2</b>

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

- Adicionalmente, se observó que el 8,69% (2) del total de las acciones verificadas (23), se encuentran abiertas debido a que están en ejecución y tienen plazo para su finalización hasta el mes de agosto y diciembre de 2023.

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

Fuente de Auditoría	Proceso Responsable	N° acciones abiertas	Abierta	Fecha límite de ejecución
Informe Seguimiento a la Atención de PQRS Segundo Semestre 2021 - PAA 2022	Atención a la Ciudadanía	1	1	29/12/2023

 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 66 de 71

Fuente de Auditoría	Proceso Responsable	N° acciones abiertas	Abierta	Fecha límite de ejecución
Informe de Seguimiento Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos Segundo Semestre 2022 - PAA - 2023	Territorialización de la Política Pública	1	1	31/08/2023
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	

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

### **OPORTUNIDADES DE MEJORA:**

#### ***Oportunidad de Mejora N°09 – Acciones vencidas del Plan de Mejoramiento Interno***

De conformidad con la revisión efectuada se evidenció que el 26,08% (6) del total de las acciones revisadas (23) se encuentran vencidas al corte de 31 de julio de 2023, debido a que se identificaron situaciones como:

- Una (1) acción (ID 874) fue reabierta ya que con ocasión de la evaluación de efectividad se declaró ineficaz y al corte del presente seguimiento las evidencias aportadas no permiten identificar el cumplimiento de la nueva acción formulada en su totalidad.
- Los soportes registrados no reflejan el cumplimiento de la acción formulada en su totalidad (ID 1111, 1117 y 1121).

**Tabla 17. Relación de las acciones vencidas**

Fuente de Auditoría	Proceso Responsable	N° acciones abiertas	Vencidas
Informe Seguimiento a la Atención de PQRS Segundo Semestre 2021 - PAA 2022	Atención a la Ciudadanía	2	2
Informe de Seguimiento Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos Segundo Semestre 2022 - PAA - 2023	Atención a la Ciudadanía	2	2
	Gestión de Talento Humano	1	1
	Gestión del Sistema de Cuidado	1	1
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>6</b>

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

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

Para el presente hallazgo se recibieron las siguientes réplicas:

- Mediante memorando con radicado N°3-2023-003818 del 25 de agosto de 2023 se recibió por parte de la Dirección del Sistema de Cuidado lo siguiente:

*“De acuerdo con el informe del asunto y a la observación del ID 1111, en la cual indican que los soportes registrados “no reflejan el cumplimiento de la acción formulada en su totalidad”, nos permitimos informar que se ha cargado en KAWAK las matrices de seguimiento de los meses de abril, mayo, junio y julio de la presente vigencia, con el fin de complementar la información reportada, realizando la corrección inmediata solicitada en dicho informe. (...)”*

- Mediante memorando con radicado N°3-2023-003826 del 25 de agosto de 2023 se recibió por parte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa (proceso Atención a la Ciudadanía) la siguiente réplica:



AL CALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

## SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

### SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL

#### INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO

Código: SEC-FO-2

Versión: 04

Fecha de Emisión: 16/12/2022

Página 67 de 71

“(…) En lo relacionado con el plan de mejoramiento ID 874, del cual es responsable el proceso de Atención a la Ciudadanía y cuyo vencimiento era el día 30/06/2023, informamos que el mismo fue ejecutado y actualizado en el aplicativo Lucha – Kawak el día 23/06/2023. Este plan de mejoramiento se encuentra pendiente de realizar el seguimiento y evaluación por parte de la OCI. A continuación, presentamos un pantallazo del estado del plan:

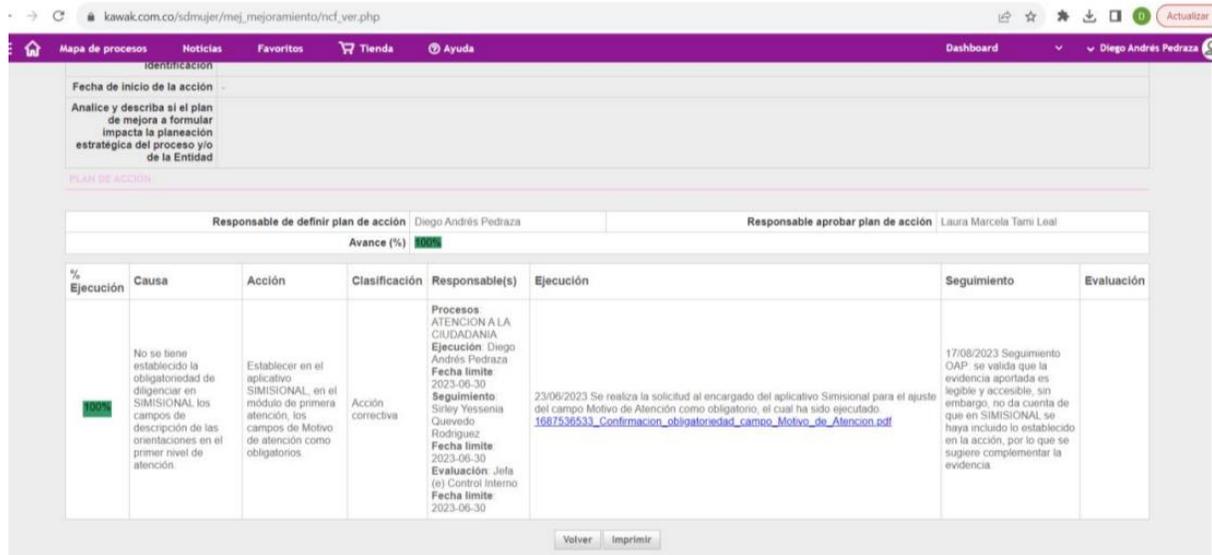
Ejecución	Causa	Acción	Clasificación	Responsable(s)	Ejecución	Seguimiento	Evaluación
100%	No existe en el Procedimiento AC-PR-2 (versión 7) lineamientos respecto de la atención en primer nivel frente a inconvenientes que se generen en el canal telefónico.	Actualizar el Procedimiento AC-PR-2 - Gestión 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.	Otra	Procesos: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Ejecución: Diego Andrés Pedraza Fecha límite: 2022-06-30 Seguimiento: Jefa (e) Control Interno Fecha límite: 2022-07-12	30/06/2023 Se actualiza el Procedimiento AC-PR-2 - Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía (versión 7), desarrollándose con ello la versión 8, en el que se incluyen lineamientos para para el manejo de las atenciones en primer nivel en el canal telefónico. (Política de Operación 4.1) <a href="#">ID_874.zg</a>	06/09/2022 De conformidad y con el seguimiento efectuado por la OCI, con corte a 30 de junio de 2022, se identificaron las siguientes observaciones: "De conformidad con los soportes aportados por el proceso, se evidenció la actualización del procedimiento AC-PR-2 Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía con fecha de implementación 29 de junio de 2022, en el que se observa la inclusión de la política de operación 4.1 que contiene lineamientos para el nivel 1 de atención y el registro de información en el SIMSIONAL. Dando cumplimiento a la acción formulada. Por lo anterior, se da cierre de la acción calificándola como eficiente puesto que la acción se cumplió dentro del tiempo establecido y adecuada ya que la acción es consecuente con la situación identificada."	Comentario: De conformidad y con el seguimiento efectuado por la OCI, con corte a 30 de junio de 2022, se identificaron las siguientes observaciones: "De conformidad con los soportes aportados por el proceso, se evidenció la actualización del procedimiento AC-PR-2 Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía con fecha de implementación 29 de junio de 2022, en el que se observa la inclusión de la política de operación 4.1 que contiene lineamientos para el nivel 1 de atención y el registro de información en el SIMSIONAL. Dando cumplimiento a la acción formulada. Por lo anterior, se da cierre de la acción calificándola como eficiente puesto que la acción se cumplió dentro del tiempo establecido y adecuada ya que la acción es consecuente con la situación identificada."
100%	No se tiene establecido la obligatoriedad de diligenciar en SIMSIONAL los campos de descripción de las orientaciones en el primer nivel de atención.	Establecer en el aplicativo SIMSIONAL, en el módulo de primera atención, los campos de Motivo de atención como obligatorios.	Acción correctiva	Procesos: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Ejecución: Diego Andrés Pedraza Fecha límite: 2023-06-30 Seguimiento: Jefa (e) Control Interno Fecha límite: 2023-06-30 Evaluación: Jefa (e) Control Interno	23/06/2023 Se realiza la solicitud al encargado del aplicativo SIMSIONAL para el ajuste del campo Motivo de Atención como obligatorio, el cual ha sido ejecutado. <a href="#">Confirmacion_obligatoriedad_campo_Motivo_de_Atencion.pdf</a>		

Por otra parte, lo que respecta al plan de mejoramiento ID 1117, de responsabilidad del proceso de Atención a la Ciudadanía, su vencimiento era el día 30/06/2023, por esta razón, el mismo fue ejecutado y actualizado en el aplicativo Lucha – Kawak el día 29/06/2023. Este plan de mejoramiento la OAPI le realizó su seguimiento el día 17/08/2023 y tiene pendiente por realizar la evaluación por parte de la OCI. A continuación, presentamos un pantallazo del estado del plan:

Responsable de definir plan de acción		Responsable aprobar plan de acción	
Diego Andrés Pedraza		Laura Marcela Tamí Leal	
Avance (%)			
%	Ejecución	Causa	Acción
100%	Los tiempos establecidos a nivel interno no tenían en cuenta los tiempos necesarios para la revisión y aprobación de la Subsecretaría de los informes de PQRSD Socializar al personal responsable de elaboración y solicitud de publicación los tiempos a tener en cuenta para la revisión y aprobación de los informes de PQRSD	Establecer en el procedimiento AC-PR-02 los tiempos prudentes para contar con la revisión y aprobación por parte de la Subsecretaría de los informes de PQRSD Socializar al personal responsable de elaboración y solicitud de publicación los tiempos a tener en cuenta para la revisión y aprobación de los informes de PQRSD	Acción correctiva
			Procesos: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Ejecución: Diego Andrés Pedraza Fecha límite: 2023-06-30 Seguimiento: Sirey Yesenia Quevedo Rodríguez Fecha límite: 2023-06-30 Evaluación: Jefa (e) Control Interno Fecha límite: 2023-06-30
			29/06/2023 Se realiza la actualización del Procedimiento AC-PR-02 a su versión 10, en la cual en su Política de Operación 5 se incluyen los tiempos prudentes para contar con la revisión y aprobación por parte de la Subsecretaría de los informes de PQRSD. El Procedimiento puede ser visualizado en el link: <a href="https://www.sdmujer.gov.co/sites/default/files/2023-06/Documentos/AC_PR_2_Gestion_de las_Peticiones_Quejas_Reclamos_Sugerencias_y_Denuncias_de_la_Ciudadana_V10.pdf">https://www.sdmujer.gov.co/sites/default/files/2023-06/Documentos/AC_PR_2_Gestion_de las_Peticiones_Quejas_Reclamos_Sugerencias_y_Denuncias_de_la_Ciudadana_V10.pdf</a> Se adjunta el Procedimiento y su respectiva socialización en la Boletina Informativa del 28 de junio de 2023. <a href="#">ID_1117.zg</a>
			17/08/2023 Seguimiento OAPI se verifica que la evidencia aportada es legible y accesible, y da cuenta del desarrollo de la acción, encontrando el procedimiento AC-PR-2 v10 en la política de operación 5 para revisión y aprobación. Igualmente, se encuentra evidencia de socialización en boletina informativa. Por último, se verifica que el procedimiento mencionado se encuentra actualizado en LUCHA.

 <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 68 de 71

Finalmente, en cuanto al plan de mejoramiento ID 1121, también de responsabilidad del proceso de Atención a la Ciudadanía, su vencimiento era el día 30/06/2023 y fue ejecutado y actualizado en el aplicativo Lucha – Kawak el día 23/06/2023. Este plan de mejoramiento cuenta con el seguimiento realizado por la OAPI el día 17/08/2023 y tiene pendiente la realización de la evaluación por parte de la OCI. A continuación, presentamos un pantallazo del estado del plan:



Responsable de definir plan de acción		Responsable aprobar plan de acción					
Diego Andrés Pedraza		Laura Marcela Tami Leal					
Avance (%)							
100%							
% Ejecución	Causa	Acción	Clasificación	Responsable(s)	Ejecución	Seguimiento	Evaluación
100%	No se tiene establecido la obligatoriedad de diligenciar en SIMISIONAL los campos de descripción de las orientaciones en el primer nivel de atención.	Establecer en el aplicativo SIMISIONAL, en el módulo de primera atención, los campos de Motivo de atención como obligatorios.	Acción correctiva	Procesos ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Ejecución: Diego Andrés Pedraza Fecha límite: 2023-06-30 Seguimiento: Shirley Yessenia Quevedo Rodríguez Fecha límite: 2023-06-30 Evaluación: Jefa (e) Control Interno Fecha límite: 2023-06-30	23/06/2023 Se realiza la solicitud al encargado del aplicativo Simisional para el ajuste del campo Motivo de Atención como obligatorio, el cual ha sido ejecutado. <a href="#">1687536533_Confirmacion_obligatoriedad_campo_Motivo_de_Atencion.pdf</a>	17/08/2023 Seguimiento OAP: se valida que la evidencia aportada es legible y accesible, sin embargo, no da cuenta de que en SIMISIONAL se haya incluido lo establecido en la acción, por lo que se sugiere complementar la evidencia.	

### Respuesta de la Oficina de Control Interno:

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

- En lo relacionado con la información suministrada por la Dirección del Sistema de Cuidado, si bien se evidenció que se realizó la corrección inmediata en el aplicativo LUCHA con el cargue de soportes complementarios del ID 1111 acción N° 4, en virtud de las observaciones establecidas por este despacho, es importante mencionar que en el presente informe se dan a conocer los resultados del seguimiento del plan de mejoramiento al corte 31 de julio de 2023 con base en la información publicada en el aplicativo LUCHA y de acuerdo con la política de operación N°10 del procedimiento Seguimiento y Evaluación de Planes de Mejoramiento SEC-PR-5 el registro de seguimiento y evidencias por parte de los responsables en el aplicativo LUCHA debe realizarse así: *“Las evidencias de la ejecución de las acciones planteadas por los procesos responsables se consignarán en el módulo de Mejoramiento Continuo de la herramienta LUCHA, de forma mensual, con corte 30 de cada mes. Dicha evidencia debe ser completa, clara, congruente con la acción formulada y accesible”* (Subrayado fuera de texto). Por lo anterior, se **mantiene** la oportunidad de mejora en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2023-003757 del 22 de agosto de 2023) y el ID 1111 acción N°4 será revisada en el próximo seguimiento a la gestión de las PQRS y/o Planes de Mejoramiento Interno programado en el Plan Anual de Auditoría de la presente vigencia.
- En análisis de los argumentos expuestos Subsecretaría de Gestión Corporativa (proceso Atención a la Ciudadanía), es importante aclarar que la presente oportunidad de mejora no hace referencia a que no existan soportes registrados frente a la ejecución de las acciones formuladas, si no que como se indican en los numerales a y b los soportes no permiten validar el cumplimiento de la acción en su totalidad por

 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 69 de 71

lo cual, la acción fue calificada como vencida y el detalle de las novedades identificadas se describe en el anexo 1 del presente informe. En este sentido, es de resaltar la política de N° 10 (procedimiento SEC-PR-5 Seguimiento y Evaluación de Planes de Mejoramiento) que establecen directrices frente al registro de evidencias en el aplicativo LUCHA así: “(...) *Dicha evidencia debe ser completa, clara, congruente con la acción formulada y accesible*”, (subrayado fuera de texto). En virtud de lo anterior se **mantiene** la oportunidad de mejora en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2023-003757 del 22 de agosto de 2023).

**Recomendación(es) Específica(s):**

1. Solicitar el acompañamiento y asesoramiento de la Oficina Asesora de Planeación para revisión de las acciones que permitan el fortalecimiento de los planes de mejoramiento.
2. Priorizar la ejecución de las acciones que se requieran para dar cumplimiento de lo formulado, teniendo en cuenta las observaciones y/o recomendaciones establecidas por la Oficina de Control Interno.

**7.5 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 19 se presenta el resumen de la evaluación realizada a las acciones de mejora seleccionadas que fueron cerradas en el seguimiento efectuado por esta Oficina con corte a junio y noviembre 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 18. Relación evaluación realizada a la efectividad de acciones de mejora posterior al cierre**

Fuente de Auditoría	Proceso Responsable	N° Acciones a Evaluar	Resultados de la evaluación		
			Efectiva (eficaz)	Inefectiva (ineficaz)	Se evaluará en el próximo seguimiento <sup>3</sup>
Informe Seguimiento a la Atención de PQRS Segundo Semestre 2021 - PAA 2022	Atención a la Ciudadanía	2	1		1
Informe de Seguimiento Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos - PAA 2022	Atención a la Ciudadanía	7	3	3	1
	Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia	1		1	
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	

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

<sup>3</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 70 de 71

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

**FORTALEZAS:**

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

***Oportunidad de Mejora N°10 – Acciones inefectivas del Plan de Mejoramiento***

Como resultado de la evaluación realizada, se calificaron cuatro (4) 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, por lo tanto, la Oficina de Control Interno gestionará su reapertura en el aplicativo LUCHA.

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

Mediante memorando con radicado N°3-2023-003827 del 25 de agosto 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 a la oportunidad de mejora, el informe preliminar señala que, si bien hay un cumplimiento de la acción propuesta en el plan de mejoramiento, se identificó que persisten deficiencias, por lo cual recomienda formular nuevas acciones.*

*No obstante, al consultar el detalle de los comentarios de la Oficina de Control Interno en la evaluación de efectividad (Anexo 2 del Oficio 3-2023-003757, casilla I12), se encuentra que por un lado se indica que en la remisión de PQRS que ingresan al buzón de sugerencias persisten debilidades, las cuales justifica en el informe de resultados al seguimiento de PQRS del primer semestre de 2023; pero por otro, se señala que se viene dando cumplimiento a los lineamientos dados en el procedimiento AC-PR-2 versión No. 9 de 2022 de los PQRS que ingresan al buzón de sugerencias de las Casas Refugio.*

*Así las cosas, no es claro el sentido de la Oportunidad de Mejora señalada (Id. 971), puesto que por un lado se refiere a debilidades, pero por otro, resalta que el cumplimiento que se viene dando a la acción propuesta.*

*Ahora, si las debilidades se justifican en los resultados del seguimiento de PQRS del primer semestre de 2023, sobre los cuales se identificó el hallazgo No. 1, debe entonces tenerse en cuenta la explicación dada en este punto, en el cual se indica que de los cuatro (4) radicados cuya remisión se identificó como inoportuna, sólo uno (1) de ellos cumple con la condición, lo cual no es representativo respecto al número total de PQRS que ingresan por el buzón de sugerencias de las Casas Refugio, que para el primer semestre de 2019 fueron aproximadamente 19, incluyendo las felicitaciones que se hacen al servicio. En todo caso, aceptamos la recomendación sugerida y evaluaremos acciones alternativas adicionales que puedan reforzar la mejora de esta situación.”*

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

 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 71 de 71

En análisis de la réplica emitida, este despacho aclara que en relación a lo descrito en el anexo 2 frente al ID 971 (Columna I fila 12) en el que se indica cumplimiento de los lineamientos del procedimiento AC-PR-2 en cuanto a la remisión de peticiones que ingresan por los buzones de sugerencias, hace referencia a las peticiones (5) que cumplieron con dichas disposiciones de las 10 que fueron remitidas por la Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia para el primer semestre de 2023 de acuerdo a lo informado por el proceso de Atención a la Ciudadanía (correo electrónico del 17 de julio 2023).

Por otra parte, en lo que respecta a que persisten las debilidades frente a la remisión de dichos requerimientos motivo por el que la acción se calificó como ineficaz, es de mencionar que esto se dio en virtud del Hallazgo N°1 del presente informe en el que en la tabla N°5 se relaciona las peticiones que ingresaron a la Dirección de Eliminación de Violencias por el buzón de sugerencias de las cuales cuatro (4) peticiones (ítems 4, 5, 8 y 9) se remitieron de forma inoportuna, lo cual permite identificar las falencias frente al cumplimiento de las disposiciones establecidas al respecto, por cuanto se **mantiene** la oportunidad de mejora en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2023-003757 del 22 de agosto de 2023).

***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 Creación y Ejecución de Planes de Mejoramiento en el Aplicativo LUCHA PG-GU-1 versión 2.

**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 N°1 - Seguimiento Planes de Mejoramiento  
ANEXO N°2 - Evaluación Efectividad

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

Avance (%)	Fuente de Identificación	Estado (Oportunidad de mejora)	Id Oportunidad de mejora	Descripción	Acción	Proceso responsable	Fecha límite de ejecución	Seguimiento Oficina Control Interno Corte 31 de julio 2023	Eficiente	Adecuada	Calificación del presente seguimiento
100%	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2021 PAA 2022	Reabierto	872	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.	ATENCION A LA CIUDADANIA	2022-05-31	<p>Frente a la presente acción de mejora es de mencionar que esta fue reabierto con ocasión de la evaluación de efectividad realizada en el que se observó que fue ineficaz, por lo que el proceso realizó formulación de una nueva acción definida como "Registrar la evidencia de la actualización en la página web del informe de registro público de peticiones año 2022 realizada el día 2 de marzo de 2023".</p> <p>Así las cosas el presente ID 872 se verifica y evalúa con base en los soportes registrados por el proceso en la nueva acción formulada y que se relaciona a continuación:</p> <p>En relación con los soportes aportados por el proceso se observó pantallazo de la publicación del Registro Público de Peticiones correspondiente a la vigencia 2022, adicionalmente fue aportado correo electrónico del 02 de marzo de 2023 en el que el proceso de Atención a la Ciudadanía realiza la solicitud de publicación del Registro Publico de Peticiones a la Oficina Asesora de Planeación.</p> <p>Dicha información fue verificada por este despacho sobre lo consignado en la página web institucional dentro del botón de transparencia numeral 4.10 Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información enlace <a href="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">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</a>, en el que se evidenció la publicación del Registro Público de Peticiones para las vigencias 2021 con fecha de publicación 31/12/2021 y para 2022 con fecha de publicación 31/12/2022, en concordancia con Circular Externa No. 001 de 2011 proferida por el Consejo Asesor de Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.</p> <p>Sin embargo es de precisar que se evidenció que la publicación de la vigencia 2022 tiene fecha del 31 e diciembre 2022 siendo que la solicitud de publicación se realizó el 02 de marzo de 2023, lo cual contraviene lo establecido en el numeral 2.4.2 del Anexo 2 de la Resolución MinTIC N°1519 de 2020, que indica " <i>Toda la información debe ser publicada de manera inmediata o en tiempo real e incluir fecha de publicación</i> " (subrayado fuera de texto).</p>	Eficiente	Adecuada	CERRADA CON OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
100%	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2021 PAA 2022	Reabierto	874	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.	ATENCION A LA CIUDADANIA	2022-06-30	<p>Frente a la presente acción de mejora es de mencionar que esta fue reabierto con ocasión de la evaluación de efectividad realizada en el que se observó que fue ineficaz, por lo que el proceso realizó formulación de una nueva acción definida como "Establecer en el aplicativo SIMISIONAL, en el módulo de primera atención, los campos de Motivo de atención como obligatorios".</p> <p>Así las cosas el presente ID 877 se verifica y evalúa con base en los soportes registrados por el proceso en la nueva acción formulada, de los cuales se relaciona a continuación:</p> <p>En revisión realizada los soportes registrados en el aplicativo LUCHA modulo de mejoramiento continuo con corte a 31 de julio de 2023, el proceso responsable aportó como evidencia de su ejecución un pantallazo del chat de la aplicación teams realizado el 05 de junio de 2023 realizado entre la coordinación de atención a la ciudadanía y la persona encargada de la configuración de la herramienta SIMISIONAL donde se solicita la confirmación sobre la inclusión del campo "Motivo de Atención" para el modulo de primera atención. Si bien desde el chat mencionado se da la confirmación de la inclusión del campo "Motivo de Atención", este pantallazo no es evidencia suficiente para identificar el cumplimiento de la acción planteada, esto en razón a que es necesario contar con el soporte de una muestra del reporte de registro de información de las peticiones verbales realizadas en SIMISIONAL que realmente evidencie que a partir de la solicitud efectuada por el proceso se viene llevando a cabo el registro correspondiente frente al campo "Motivo de Atención" y por ende se da cumplimiento a lo establecido desde el procedimiento AC-PR-2 - Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía en su última versión.</p> <p>Así las cosas, se observó que a pesar de haberse identificado una acción adecuada en su definición para subsanar la oportunidad de mejora, no es posible evidenciar su ejecución completa, en este sentido se mantiene abierta la acción calificándola como vencida.</p>	N/A	N/A	VENCIDA
75%	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2021 PAA 2022	Ejecución	876	O-08-AC-2022 Cumplimiento plan de mejoramiento criterios accesibilidad.	(Acción modificada según memorando 3-2023-001648) 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>De conformidad y con el seguimiento efectuado por la OCI con corte a 31 de julio de 2023 en revisión de los soportes aportados por el proceso responsable de la presente acción de mejora y registrados en el aplicativo LUCHA Modulo de mejoramiento continuo, se evidenció que en el marco del Informe de seguimiento al cumplimiento de los aspectos de accesibilidad al medio físico de la atención a la ciudadanía en la SDMujer 2022 se identificaron desde 2021, ocho (8) acciones de mejora distribuidas por competencia entre las Direcciones Administrativa y Financiera, Talento y Humano y el proceso de Atención a la Ciudadanía, de las cuales fueron intervenidas y ejecutadas en su totalidad tres (3) de ellas. Las cinco (5) acciones restantes que hacen parte de los ítems: Accesos, circulación a nivel, señalética y señalización, se desarrollaron de manera parcial de acuerdo con lo identificado en el informe mencionado.</p> <p>Al respecto, si bien se cuenta con la evidencia de las acciones realizadas durante el año 2022 y el informe de seguimiento con fecha a diciembre de 2022 donde se identifica el estado de los aspectos e accesibilidad al medio físico de la atención a la ciudadanía para las sedes de la entidad; no se evidenció que el proceso continúe realizando monitoreos. Lo anterior dado que el último reporte registrado en LUCHA fue del pasado 03/03/2023, donde se consignó por parte del proceso responsable evidencia de la vigencia 2022.</p> <p>Se recomienda realizar los reportes periódicos dentro del aplicativo LUCHA modulo de mejoramiento continuo con el fin de llevar a feliz término lo planteado y formulado desde la presente acción de mejora, aportando evidencia idónea, completa y suficiente que de cuenta de su ejecución, por cuanto la acción se mantiene abierta.</p>	N/A	N/A	ABIERTA

Avance (%)	Fuente de Identificación	Estado (Oportunidad de mejora)	Id Oportunidad de mejora	Descripción	Acción	Proceso responsable	Fecha límite de ejecución	Seguimiento Oficina Control Interno Corte 31 de julio 2023	Eficiente	Adecuada	Calificación del presente seguimiento
100%	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2022 PAA 2023	Ejecución	1113	Hallazgo N° 07. Inoportunidad en las respuestas emitidas a través del Sistema Bogotá te Escucha 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 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	Identificar al interior de la DEVAJ en la matriz de seguimiento de gestión a PQRS, la fecha real de vencimiento de las peticiones registradas en Bogotá te escucha, de acuerdo con la fecha de ingreso a la entidad y los términos establecidos en la normatividad vigente, con corte al primer semestre de 2023.	PREVENCION Y ATENCION A MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIAS	2023-07-31	En virtud del seguimiento realizado y examinadas las evidencias reportadas en aplicativo LUCHA modulo de mejoramiento continuo con corte a 31 de julio de 2023, se observó que el área responsable realiza un ejercicio de seguimiento donde se identifica mediante la matriz de seguimiento de gestión a PQRS, la fecha real de vencimiento de las peticiones registradas en Bogotá te escucha, lo cual se evidenció mediante archivo Excel nombrado "Matriz_ACM_-_Consolidado_2023_I.xlsx" que corresponde al registro y seguimiento realizado por la DEVAJ durante el primer semestre de 2023. En este sentido, se evidenció que la acción formulada se cumplió en concordancia con lo definido y con el tiempo programado para su desarrollo, por cuanto se determina el cierre calificándola como eficiente y adecuada.	Eficiente	Adecuada	CERRADA
100%	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2022 PAA 2023	Ejecución	1114	O-03-TPP y DEF-2023 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.  O-05-VARIOS-2023 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(él) 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.	Realizar una reunión donde se socialice al personal encargado de recepcionar las solicitudes internas a través de ORFEO de la Dirección de Enfoque Diferencial, los temas relacionados con el Plan Anual de Auditorías a fin de que las solicitudes relacionadas con dichos temas se pongan en conocimiento del personal asignado como Enlace MIPG, quien es responsable de los planes de mejoramiento y puede realizar una verificación previa de la información a enviar.	TRANSVERSALIZACION DEL ENFOQUE DE GENERO Y DIFERENCIAL PARA MUJERES	2023-06-30	De conformidad y con el seguimiento efectuado por la OCI con corte a 31 de julio de 2023 en revisión de los soportes aportados por el proceso responsable de la presente acción de mejora y registrados en el aplicativo LUCHA Modulo de mejoramiento continuo, se evidenció que en el marco de la definición de la acción se llevaron a cabo dos reuniones, así: 1. Reunión del 24 de abril de 2023, realizada con el fin de coordinar con la Directora de Enfoque Diferencial y con las profesionales que tienen a cargo responsabilidades frente a la atención de las PQRS, el cumplimiento de los Planes de Mejoramiento definidos frente a los dos hallazgos (H-04-VARIOS-2023 y H-05-DEF2023) y las dos oportunidades de mejora (O-03-TPP y DEF-2023 y O-05-VARIOS-2023) identificados en el Informe de seguimiento a la atención de PQRS del segundo semestre de 2022, del Plan Anual de Auditoría 2023. 2. Correo electrónico del 28 de abril de 2023, donde se solicita a la Oficina de Control Interno, apoyo para realizar la socialización Plan Anual de Auditoría 2023 al equipo de la Dirección de Enfoque Diferencial. 3. Socialización realizada el 11 de mayo de 2023 sobre el Plan Anual de Auditoría 2023, por parte de OCI y dirigida al personal de la Dirección de Enfoque Diferencial encargado de recibir y dar trámite las solicitudes internas a través de ORFEO. Dado lo anterior, se determina el cierre de la acción calificándola como eficiente en razón a que se cumplió en el tiempo establecido y adecuada, ya que la acción es consecuente con la situación identificada.	Eficiente	Adecuada	CERRADA
100%	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2022 PAA 2023	Ejecución	1115	H-05-DEF2023 Desatención en cuanto a la funcionalidad; solicitud de ampliación en el Sistema Bogotá te Escucha. 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 proceso se debe realizar en el sistema Bogotá te escucha mediante el evento Solicitud de Ampliación, (subrayado fuera de texto).	Gestionar que se realice una socialización al personal de la Dirección de Enfoque Diferencial encargado de las actividades relacionadas con la atención a PQRS sobre el Procedimiento AC-PR-2 Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía, por parte del proceso de Atención a la Ciudadanía.	TRANSVERSALIZACION DEL ENFOQUE DE GENERO Y DIFERENCIAL PARA MUJERES	2023-06-30	En revisión de las evidencias consignadas en el aplicativo LUCHA modulo de mejoramiento continuo con corte a 31 de julio de 2023 se observó que el área responsable reportó la gestión llevada a cabo para solicitar y realizar una socialización al personal de la Dirección de Enfoque Diferencial encargado de las actividades relacionadas con la atención a PQRS en aplicación de los lineamientos establecidos desde el Procedimiento AC-PR-2 Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía, por parte del proceso de Atención a la Ciudadanía, de lo cual se cuenta con las siguientes evidencias: 1. Acta de Reunión interna a la Dirección de Enfoque Diferencial de fecha 24 de abril 2023 donde se define la realización de la socialización sobre temas concernientes a los trámites PQRS. 2. Correo electrónico del 28 de abril de 2023 envidado desde la Dirección de Enfoque Diferencial, realizando la solicitud al proceso de atención a la ciudadanía sobre la socialización requerida. 3. Acta en formato de evidencias de reuniones internas y externas GD-FO-38 V2 de 2022, donde se evidencia la socialización realizada el de mayo de 2023 en concordancia con lo planteado en la presente acción de mejora. En este sentido se observó el cumplimiento de la presente acción de mejoramiento, en concordancia con su definición y la programación planteada para su ejecución, por cuanto se determina su cierre calificándola como eficiente pues se desarrollo dentro del tiempo establecido y adecuada.	Eficiente	Adecuada	CERRADA

Avance (%)	Fuente de Identificación	Estado (Oportunidad de mejora)	Id Oportunidad de mejora	Descripción	Acción	Proceso responsable	Fecha límite de ejecución	Seguimiento Oficina Control Interno Corte 31 de julio 2023	Eficiente	Adecuada	Calificación del presente seguimiento
100%	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2021 PAA 2022	Reabierta	872	O-03-AC-2022 Registro público de peticiones.	Registrar la evidencia de la actualización en la página web del informe de registro público de peticiones año 2022 realizada el día 2 de marzo de 2023.	ATENCION A LA CIUDADANIA	2023-04-28	De acuerdo con la revisión realizada se precisa que la acción corresponde a una reformulación con ocasión de lo indicado en la acción N° 1 del presente ID 872.  En relación con los soportes aportados por el proceso se observó pantallazo de la publicación del Registro Público de Peticiones correspondiente a la vigencia 2022, adicionalmente fue aportado correo electrónico del 02 de marzo de 2023 en el que el proceso de Atención a la Ciudadanía realiza la solicitud de publicación del Registro Público de Peticiones a la Oficina Asesora de Planeación.  Dicha información fue verificada por este despacho sobre lo consignado en la página web institucional dentro del botón de transparencia numeral 4.10 Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información enlace <a href="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">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</a> , en el que se evidenció la publicación del Registro Público de Peticiones para las vigencias 2021 con fecha de publicación 31/12/2021 y para 2022 con fecha de publicación 31/12/2022, en concordancia con Circular Externa No. 001 de 2011 proferida por el Consejo Asesor de Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.  Sin embargo es de precisar que se evidenció que la publicación de la vigencia 2022 tiene fecha del 31 de diciembre 2022 siendo que la solicitud de publicación se realizó el 02 de marzo de 2023, lo cual contraviene lo establecido en el numeral 2.4.2 del Anexo 2 de la Resolución MinTIC N°1519 de 2020, que indica " <i>Toda la información debe ser publicada de manera inmediata o en tiempo real e incluir fecha de publicación</i> " (subrayado fuera de texto).	Eficiente	Adecuada	CERRADA CON OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
100%	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2021 PAA 2022	Reabierta	874	O-05-AC-2022 Registro de información base de datos peticiones verbales y gestión.	Establecer en el aplicativo SIMISIONAL, en el módulo de primera atención, los campos de Motivo de atención como obligatorios.	ATENCION A LA CIUDADANIA	2023-06-30	De acuerdo con la revisión realizada se precisa que la acción corresponde a una reformulación con ocasión de lo indicado en la acción N° 1 del presente ID 874.  Por otra parte, en revisión realizada los soportes registrados en el aplicativo LUCHA modulo de mejoramiento continuo con corte a 31 de julio de 2023, el proceso responsable aportó como evidencia de su ejecución un pantallazo del chat de la aplicación teams realizado el 05 de junio de 2023 realizado entre la coordinación de atención a la ciudadanía y la persona encargada de la configuración de la herramienta SIMISIONAL donde se solicita la confirmación sobre la inclusión del campo "Motivo de Atención" para el modulo de primera atención. Si bien desde el chat mencionado se da la confirmación de la inclusión del campo "Motivo de Atención", este pantallazo no es evidencia suficiente para identificar el cumplimiento de la acción planteada, esto en razón a que es necesario contar con el soporte de una muestra del reporte de registro de información de las peticiones verbales realizadas en SIMISIONAL que realmente evidencie que a partir de la solicitud efectuada por el proceso se viene llevando a cabo el registro correspondiente frente al campo "Motivo de Atención" y por ende se da cumplimiento a lo establecido desde el procedimiento AC-PR-2 - Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía en su última versión.  Así las cosas, se observó que a pesar de haberse identificado una acción adecuada en su definición para subsanar la oportunidad de mejora, no es posible evidenciar su ejecución completa, en este sentido se mantiene abierta la acción calificándola como vencida.	N/A	N/A	VENCIDA
100%	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2022 PAA 2023	Ejecución	1116	Hallazgo No. 01. H-01-AC2023 Incumplimiento en el envío de correo electrónico de seguimiento semanal 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.	Realizar una verificación periódica mensual de la publicación o cargue de evidencias que den cuenta del cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento dentro del repositorio del proceso, mediante acta de reunión.	ATENCION A LA CIUDADANIA	2023-06-30	En virtud del seguimiento realizado y examinadas las evidencias reportadas en aplicativo LUCHA con corte a 31 de julio de 2023, se observó que el área responsable consignó los soportes de fechas 28/04/2023, 25/05/2023 y 30/06/2023 correspondientes con los formatos de actas de Evidencia de Reuniones Internas y Externas formato GD-FO-38 V2 de 2022, documentos mediante los cuales se evidenció que se llevó a cabo la verificación periódica mensual (abril, mayo y junio 2023) relacionada con la publicación o cargue de evidencias dentro del repositorio institucional de las carpetas compartidas One Drive del proceso de Atención a la Ciudadanía. Lo anterior, en virtud del cumplimiento de los parámetros establecidos en el procedimiento de Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02 en versión actual, en lo concerniente a la política de operación 4.5 y la actividad N° 12 del procedimiento. Por lo anterior se determina el cierre de la acción calificándola como eficiente y adecuada.	Eficiente	Adecuada	CERRADA
100%	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2022 PAA 2023	Ejecución	1117	H-02-AC2023 Inoportunidad en la publicación de los informes mensuales y trimestrales de seguimiento a la gestión de PQRS 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.	Establecer en el procedimiento AC-PR-02 los tiempos prudentes para contar con la revisión y aprobación por parte de la Subsecretaría de los informes de PQRS. Socializar al personal responsable de elaboración y solicitud de publicación los tiempos a tener en cuenta para la revisión y aprobación de los informes de PQRS.	ATENCION A LA CIUDADANIA	2023-06-30	De acuerdo con la revisión realizada sobre las evidencias consignadas en el aplicativo LUCHA con corte a 31 de junio de 2023, se observó que desde el proceso de atención y seguimiento se llevó a cabo la mejora continua del procedimiento de Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía con código AC-PR-02 que en su versión No. 10 del 28 de junio de 2023 incluye en su política de operación No. 5 la descripción de las pautas relacionadas con la coordinación y elaboración de los informes periódicos institucionales de gestión de PQRS y especifica lo concerniente con los tiempos que se deben tener en cuenta para la revisión y aprobación de dicho informe por parte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa.  Con relación a la socialización de las mejoras realizadas sobre el procedimiento en su nueva versión de 2023, se observó que se llevó a cabo el envío de la nueva versión del documento en mención, a través de mailling institucional mediante la estrategia de la boletina el día 28 de julio de 2023 dirigido a todo el personal de la Entidad, en el que se informan los temas de las actualizaciones realizadas, sin embargo dicha socialización no contiene las directrices establecidas en cuanto a los tiempos definidos para la publicación de los informes de seguimiento a las PQRS y tampoco se observaron soportes de la socialización realizada al equipo de atención a la ciudadanía encargado de la elaboración, presentación y publicación de los informes de acuerdo con las políticas de operación establecidas al respecto en el procedimiento AC-PR-02.  En virtud de lo anterior se mantiene abierta la acción calificándola como vencida ya que los soportes aportados no reflejan el cumplimiento de la acción formulada en su totalidad, por cuanto se recomienda realizar el cargue de los soportes correspondientes que den cuenta de la socialización de los lineamientos de publicación de los informes establecidos en el presente procedimiento.	N/A	N/A	VENCIDA

Avance (%)	Fuente de Identificación	Estado (Oportunidad de mejora)	Id Oportunidad de mejora	Descripción	Acción	Proceso responsable	Fecha límite de ejecución	Seguimiento Oficina Control Interno Corte 31 de julio 2023	Eficiente	Adecuada	Calificación del presente seguimiento
100%	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2022 PAA 2023	Ejecución	1118	H-03-TPP y PAMVV-2023 Inoportunidad en la remisión de las peticiones que ingresan por el buzón de sugerencias 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 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.	Socializar al personal de las CIOM la política de operación 4.3 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, en el formato dispuesto para recibir Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del procedimiento AC-PR-2 Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía, e informar sobre la o las personas encargadas de la apertura del buzón de sugerencias.	TERRITORIALIZACION DE LA POLITICA PUBLICA	2023-05-31	De acuerdo con la verificación realizada sobre los soportes y la ejecución registrada en el módulo de mejoramiento continuo del aplicativo LUCHA, para el presente seguimiento con corte 31 de julio de 2023, se evidenció que desde el área responsable se llevó a cabo la socialización dirigida al personal de las CIOM mediante memorando No. 3-2023-002544 del 05 de mayo de 2023, donde se dio a conocer la política de operación 4.3 del procedimiento AC-PR-2 Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía de versión vigente y asimismo se recordó la importancia de tener en cuenta cuales son las personas encargadas de la apertura del buzón de sugerencias (canal escrito) en el marco de lo establecido por dicho procedimiento. Así las cosas, la presente acción se encuentra cumplida de acuerdo con la definición de la misma y las evidencias aportadas, por cuanto se determina su cierre calificándola como eficiente y adecuada.	Eficiente	Adecuada	CERRADA
100%	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2022 PAA 2023	Ejecución	1111	H-04-VARIOS-2023 Hallazgo No. 04 Inoportunidad en el traslado de peticiones por no competencia a través del Sistema Bogotá te Escucha: 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 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.  O-04-GTH2023 Oportunidad de Mejora No. 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	Realizar un entrenamiento al personal encargado de asignar las PQRS del proceso Atención a la Ciudadanía por parte de las dependencias, invitando como orientadores o capacitadores a un enlace de cada proceso, con el objetivo de dar orientaciones respecto al ejercicio de asignación de PQRS acorde a las funciones establecidas por el Decreto Distrital 423 de 2011.	ATENCION A LA CIUDADANIA	2023-06-30	En revisión llevada a cabo de la información y soportes consignados por el área responsable en la herramienta LUCHA con corte a 31 de julio de 2023, se evidencio que se cuenta con la lista de asistencia correspondiente al entrenamiento realizado el 23 de mayo de 2023 dirigido al personal encargado de asignar las PQRS del proceso Atención a la Ciudadanía por parte de las dependencias, invitando como orientadores o capacitadores a un enlace de cada proceso, con el objetivo de dar orientaciones respecto al ejercicio de asignación de PQRS acorde a las funciones establecidas por el Decreto Distrital 423 de 2011. Adicionalmente también se aporta la presentación realizada en el marco de dicho entrenamiento el cual contiene los criterios de respuesta y los resultados de los informes de seguimiento a las PQRS realizados por la Dirección Distrital de Calidad de la Secretaria General en el que se exponen las observaciones identificadas frente a peticiones que ingresaron a la SDMujer para analizar las razones que dieron lugar a las observaciones realizadas por dicha dirección.  Así las cosas, la presente acción se encuentra cumplida de acuerdo con la definición de la misma, el tiempo de ejecución y las evidencias aportadas, por cuanto se determina su cierre.	Eficiente	Adecuada	CERRADA
90%	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2022 PAA 2023	Ejecución	1111	H-04-VARIOS-2023 Hallazgo No. 04 Inoportunidad en el traslado de peticiones por no competencia a través del Sistema Bogotá te Escucha: 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 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.  O-04-GTH2023 Oportunidad de Mejora No. 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	Replicar los entrenamientos que realice el proceso de Atención a la Ciudadanía con corte 30 de junio de 2023, mediante el envío de las presentaciones empleadas por Atención a la Ciudadanía en las capacitaciones sobre el procedimiento AC-PR-2 y el MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS de la Alcaldía Mayor, al personal de las áreas encargadas de la Gestión de PQRS; y realizar seguimiento mensual a través de una matriz en Excel que permita verificar al interior de cada proceso el cumplimiento de los tiempos en cuanto a traslados de PQRS	TRANSVERSALIZACION DEL ENFOQUE DE GENERO Y DIFERENCIAL PARA MUJERES	2023-07-31	En virtud del seguimiento realizado y examinadas las evidencias reportadas en aplicativo LUCHA con corte a 31 de julio de 2023, por parte del área responsable se observó que se llevó a cabo la réplica del entrenamiento realizado por el proceso de atención a la ciudadanía en cuanto al procedimiento interno AC-PR-2 Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía en su última versión y el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas proferido desde la Alcaldía Mayor; hacia las y los profesionales y equipo de trabajo de la Dirección de Enfoque Diferencial lo cual se dio a conocer mediante correo electrónico institucional del 29 de mayo de 2023 en el que se comparten los materiales del taller sobre gestión de PQRS en Bogotá te escucha y la presentación con las temáticas correspondientes.  En cuanto a los archivos que evidencian el seguimiento mensual realizado al trámite de PQRS, se observó que a través de las matrices en programa Excel construidas para los meses de abril, mayo, junio y julio de 2023 se ha realizado la labor de verificar al interior del área el cumplimiento de los tiempos en cuanto a traslados de PQRS.  En este sentido, se evidenció que los documentos relacionados con el envío mediante correo electrónico del material sobre el trámite de PQRS y las matrices de seguimiento mensual a traslados y trámites de PQRS dan cuenta del cumplimiento de la presente acción, por cuanto se determina su cierre calificándola como eficiente y adecuada.	Eficiente	Adecuada	CERRADA

Avance (%)	Fuente de Identificación	Estado (Oportunidad de mejora)	Id Oportunidad de mejora	Descripción	Acción	Proceso responsable	Fecha límite de ejecución	Seguimiento Oficina Control Interno Corte 31 de julio 2023	Eficiente	Adecuada	Calificación del presente seguimiento
70%	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2022 PAA 2023	Ejecución	1111	<p>H-04-VARIOS-2023 Hallazgo No. 04 Inoportunidad en el traslado de peticiones por no competencia a través del Sistema Bogotá te Escucha: 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 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.</p> <p>O-04-GTH2023 Oportunidad de Mejora No. 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</p>	Replicar los entrenamientos que realice el proceso de Atención a la Ciudadanía con corte 30 de junio de 2023, mediante el envío de las presentaciones empleadas por Atención a la Ciudadanía en las capacitaciones sobre el procedimiento AC-PR-2 y el MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS de la Alcaldía Mayor, al personal de las áreas encargadas de la Gestión de PQRS; y realizar seguimiento mensual a través de una matriz en Excel que permita verificar al interior de cada proceso el cumplimiento de los tiempos en cuanto a traslados de PQRS	GESTION DE POLITICAS PUBLICAS	2023-07-31	<p>En virtud del seguimiento realizado y examinadas las evidencias reportadas en aplicativo LUCHA modulo de mejoramiento continuo con corte a 31 de julio de 2023, por parte del área responsable se observó que se llevó a cabo la réplica del entrenamiento realizado por el proceso de atención a la ciudadanía en cuanto al procedimiento interno AC-PR-2 Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía en su última versión y el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas proferido desde la Alcaldía Mayor; hacia las y los profesionales y equipo de trabajo de la Dirección de Derechos y Diseño de Políticas lo cual se dio a conocer mediante correo electrónico institucional del 31 de julio de 2023 en el que se comparten los materiales del taller sobre gestión de PQRS en Bogotá te escucha y la presentación con las temáticas correspondientes.</p> <p>En cuanto a los archivos que evidencian el seguimiento mensual realizado al trámite de PQRS, se observó que a través de las matrices en programa Excel construidas para los meses de abril, mayo, junio y julio de 2023 se ha realizado la labor de verificar al interior del área el cumplimiento de los tiempos en cuanto a traslados de PQRS.</p> <p>En este sentido, se evidenció que los documentos relacionados con el envío mediante correo electrónico del material sobre el trámite de PQRS y las matrices de seguimiento mensual a traslados y trámites de PQRS dan cuenta del cumplimiento de la presente acción, por cuanto se determina su cierre calificándola como eficiente y adecuada.</p>	Eficiente	Adecuada	CERRADA
100%	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2022 PAA 2023	Ejecución	1111	<p>H-04-VARIOS-2023 Hallazgo No. 04 Inoportunidad en el traslado de peticiones por no competencia a través del Sistema Bogotá te Escucha: 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 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.</p> <p>O-04-GTH2023 Oportunidad de Mejora No. 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</p>	Replicar los entrenamientos que realice el proceso de Atención a la Ciudadanía con corte 30 de junio de 2023, mediante el envío de las presentaciones empleadas por Atención a la Ciudadanía en las capacitaciones sobre el procedimiento AC-PR-2 y el MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS de la Alcaldía Mayor, al personal de las áreas encargadas de la Gestión de PQRS; y realizar seguimiento mensual a través de una matriz en Excel que permita verificar al interior de cada proceso el cumplimiento de los tiempos en cuanto a traslados de PQRS.	GESTION DEL SISTEMA DISTRICTAL DE CUIDADO	2023-07-31	<p>En revisión de los soportes consignados por el área responsable dentro del aplicativo LUCHA modulo de mejoramiento continuo se observó que las evidencias presentadas con corte a 31 de julio de 2023, corresponden a los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actas de Evidencia de Reuniones Internas y Externas formato GD-FO-38 V2 de 2022 de fechas 16.05.2023, 14.06.23 y 12.07.23 las cuales tienen por objetivo dar a conocer las fechas de vencimiento de traslados de PQRS a las personas encargadas de desarrollar el trámite correspondiente al interior de la Dirección del SIDICU.</li> <li>2. Correo electrónico institucional del 05 de julio de 2023 en el que se comparten los materiales del taller sobre gestión de PQRS en Bogotá te escucha y la presentación con las temáticas correspondientes, con lo cual se llevó a cabo la réplica del entrenamiento realizado por el proceso de atención a la ciudadanía en cuanto al procedimiento interno AC-PR-2 Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía en su última versión y el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas proferido desde la Alcaldía Mayor; dirigido hacia las y los profesionales y equipo de trabajo de la Dirección de SIDICU.</li> </ol> <p>Sin embargo no se evidenció la ejecución de la acción planteada en cuanto a "Realizar seguimiento mensual a través de una matriz en Excel que permita verificar al interior de cada proceso el cumplimiento de los tiempos en cuanto a traslados de PQRS", esto dado que no se aportó en el aplicativo LUCHA el soportes de la matriz Excel que indica la acción que se debería utilizar para realizar el seguimiento correspondiente y según el periodo de ejecución sería para los meses de abril, mayo, junio y julio de 2023.</p> <p>Así las cosas, se observó que a pesar de haberse identificado una acción adecuada en su definición para subsanar la oportunidad de mejora, no es posible evidenciar su ejecución completa y por ende tampoco se cumplió dentro del tiempo establecido para su ejecución a julio 31 de 2023 por cuanto el porcentaje de avance establecido no corresponde de acuerdo con las evidencias aportadas, razón por la que se mantiene abierta la acción calificándola como vencida y se recomienda a la dependencia responsable de la ejecución de la presente acción de mejora, completar los soportes de acuerdo con la definición de la acción planteada teniendo en cuenta la fecha de finalización.</p>	N/A	N/A	VENCIDA

Avance (%)	Fuente de Identificación	Estado (Oportunidad de mejora)	Id Oportunidad de mejora	Descripción	Acción	Proceso responsable	Fecha límite de ejecución	Seguimiento Oficina Control Interno Corte 31 de julio 2023	Eficiente	Adecuada	Calificación del presente seguimiento
75%	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2022 PAA 2023	Ejecución	1111	<p>H-04-VARIOS-2023 Hallazgo No. 04 Inoportunidad en el traslado de peticiones por no competencia a través del Sistema Bogotá te Escucha: 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 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.</p> <p>O-04-GTH2023 Oportunidad de Mejora No. 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</p>	Replicar los entrenamientos que realice el proceso de Atención a la Ciudadanía con corte 30 de junio de 2023, mediante el envío de las presentaciones empleadas por Atención a la Ciudadanía en las capacitaciones sobre el procedimiento AC-PR-2 y el MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS de la Alcaldía Mayor, al personal de las áreas encargadas de la Gestión de PQRS; y realizar seguimiento mensual a través de una matriz en Excel que permita verificar al interior de cada proceso el cumplimiento de los tiempos en cuanto a traslados de PQRS	PROMOCION DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES	2023-07-31	<p>En virtud del seguimiento realizado y examinadas las evidencias reportadas en aplicativo LUCHA modulo de mejoramiento continuo con corte a 31 de julio de 2023, por parte del área responsable se observó que se consignaron los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correo electrónico del 13.06.23 dirigido al proceso de atención a la ciudadanía con el fin de solicitar una capacitación sobre la aplicación de los lineamientos dados desde el procedimiento interno AC-PR-2 Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía en su última versión y el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas proferido desde la Alcaldía Mayor.</li> <li>2. Lista de asistencia de la capacitación realizada por parte de los responsables del proceso de atención a la ciudadanía sobre el procedimiento interno AC-PR-2 Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía en su última versión y el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas proferido desde la Alcaldía Mayor y dirigida al equipo de la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades.</li> <li>3. El seguimiento mensual realizado al trámite de PQRS mediante las matrices en programa Excel construidas para los meses de abril, mayo, junio y julio de 2023 donde se observó que se ha realizado la labor de verificar al interior del área el cumplimiento de los tiempos en cuanto a traslados de PQRS.</li> <li>4. Control al trámite de traslados de PQRS mediante app WhatsApp desde donde se generan alertas.</li> <li>5. Lista de Asistencia de reunión del día 05 de mayo de 2023, realizada con el fin de verificar el estado de la acción de mejora planteada.</li> <li>6. Pantallazo de seguimiento realizado a través de WhatsApp en el que se envía relación de los radicados de la dependencias que se encuentran pendientes por gestionar.</li> </ol> <p>De acuerdo con lo anterior se reporta que se dio cumplimiento a la presente acción en el marco de la definición de la misma y el periodo de tiempo programado para su ejecución, por cuanto se determina su cierre calificándolo como eficiente y adecuada.</p>	Eficiente	Adecuada	CERRADA
100%	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2022 PAA 2023	Ejecución	1111	<p>H-04-VARIOS-2023 Hallazgo No. 04 Inoportunidad en el traslado de peticiones por no competencia a través del Sistema Bogotá te Escucha: 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 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.</p> <p>O-04-GTH2023 Oportunidad de Mejora No. 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</p>	Replicar los entrenamientos que realice el proceso de Atención a la Ciudadanía con corte 30 de junio de 2023, mediante el envío de las presentaciones empleadas por Atención a la Ciudadanía en las capacitaciones sobre el procedimiento AC-PR-2 y el MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS de la Alcaldía Mayor, al personal de las áreas encargadas de la Gestión de PQRS; y realizar seguimiento mensual a través de una matriz en Excel que permita verificar al interior de cada proceso el cumplimiento de los tiempos en cuanto a traslados de PQRS	GESTION TALENTO HUMANO	2023-07-31	<p>De conformidad con la revisión efectuada al aplicativo LUCHA con corte a 31 de julio de 2023, se evidencio que la Dirección de Talento Humano aportó soportes que no permiten evidenciar la ejecución de la acción planteada. Lo anterior teniendo en cuenta que no se consignaron soportes relacionados con la socialización de los entrenamientos realizados por el proceso de Atención a la Ciudadanía con corte 30 de junio de 2023 sobre el procedimiento AC-PR-2 y el MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS de la Alcaldía Mayor y tampoco se evidencia la realización del seguimiento mensual a través de una matriz en Excel que permita verificar al interior de cada proceso el cumplimiento de los tiempos en cuanto a traslados de PQRS.</p> <p>Así las cosas, se observó que a pesar de haberse identificado una acción adecuada en su definición para subsanar la oportunidad de mejora, no es posible evidenciar su ejecución completa y por ende tampoco se cumplió dentro del tiempo establecido para su ejecución a julio 31 de 2023 por cuanto el porcentaje de avance establecido no corresponde de acuerdo con las evidencias aportadas, razón por la que se mantiene abierta la acción calificándola como vencida y se recomienda a la dependencia responsable de la ejecución de la presente acción de mejora, completar los soportes de acuerdo con la definición de la acción planteada teniendo en cuenta la fecha de finalización.</p>	N/A	N/A	VENCIDA

Avance (%)	Fuente de Identificación	Estado (Oportunidad de mejora)	Id Oportunidad de mejora	Descripción	Acción	Proceso responsable	Fecha límite de ejecución	Seguimiento Oficina Control Interno Corte 31 de julio 2023	Eficiente	Adecuada	Calificación del presente seguimiento
100%	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2022 PAA 2023	Ejecución	1119	H-06-GD2023 Desatención a las condiciones (respuesta de fondo) de las respuestas de las PQRS 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)2 , 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, 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.	Realizar una mesa de trabajo conjunta con el Proceso de Atención a la Ciudadanía para plantear alternativas que permitan establecer un modelo de respuesta a quejas que pueda ser de mayor comprensión para la o el quejoso.	GESTION DISCIPLINARIA	2023-05-31	De conformidad con la revisión efectuada al aplicativo LUCHA con corte a 31 de julio de 2023 sobre las evidencias consignadas en el modulo de mejoramiento continuo, se evidencio que se llevó a cabo el 25 de mayo de 2023, una mesa de trabajo conjunta entre la Oficina de Control Interno Disciplinario y el Proceso de Atención a la Ciudadanía con el fin de identificar y plantear alternativas que permitan establecer un modelo de respuesta a quejas que pueda ser de mayor comprensión para la o el quejoso, lo cual se evidenció mediante el Acta correspondiente registrada en formato de evidencias de reuniones internas y externas GD-FO-38 V2 de 2022. De esta forma se observó que la presente acción se encuentra cumplida de acuerdo con la definición de la misma y las evidencias aportadas. Por cuanto se determina el cierre de la acción calificándola como eficiente pues de desarrollo dentro del tiempo establecido y adecuada.	Eficiente	Adecuada	CERRADA
40%	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2022 PAA 2023	Ejecución	1120	H-08-TPP2023 Inconsistencia en la respuesta emitida a petición 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, la cual debe contener toda respuesta de fondo.	Realizar jornada de capacitación con el personal encargado de responder derechos de petición en la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación sobre la normatividad, criterios de contestación y manejo de la herramienta ORFEO para la respuesta de los mismos.	TERRITORIALIZACION DE LA POLITICA PUBLICA	2023-08-31	De conformidad con la revisión efectuada al aplicativo LUCHA con corte a 31 de julio de 2023 sobre los diferentes soportes registrados en virtud de la ejecución de la presente acción, se evidenció que con el liderazgo de la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación se llevaron a cabo dos (2) jornadas de capacitación sobre la normatividad, criterios de contestación y manejo de la herramienta ORFEO para la respuesta de los mismos, las cuales se realizaron el 19 de julio de 2023 dirigida al rol con las(os) Auxiliares Administrativas(os) y el día 07 de julio de 2023 se realizó la capacitación al rol de abogadas (os) y fueron evidenciadas mediante los documentos nombrados actas de Evidencia de Reuniones Internas y Externas formato GD-FO-38 V2 de 2022.  Al respecto, se observó que la presente acción se encuentra en ejecución con un avance del 40% y se espera que se de cumplimiento a la misma teniendo en cuenta la programación formulada por el área responsable que finaliza el 31 de agosto de 2023. Por lo que se recomienda culminar las jornadas de capacitación dirigidas a los roles que aun no se han cubierto para la atención en CIOM dentro de los tiempos establecidos.	N/A	N/A	ABIERTA
100%	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2022 PAA 2023	Ejecución	1121	H-09-TPP2023 Desatención en el registro de peticiones verbales en el SIMISIONAL. 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.	Establecer en el aplicativo SIMISIONAL, en el módulo de primera atención, los campos de Motivo de atención como obligatorios.	ATENCION A LA CIUDADANIA	2023-06-30	En revisión realizada sobre los soportes registrados en el aplicativo LUCHA modulo de mejoramiento continuo con corte a 31 de julio de 2023, se evidenció que la causa de la presente acción de mejora ya había sido identificada en seguimientos anteriores por lo cual también se cuenta con el plan de mejora ID 874 en virtud de los resultados del Informe de Seguimiento a la Atención de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos - Segundo Semestre 2022, es decir que se han identificado dos acciones de mejora con el fin de subsanar la desatención del registro de información de peticiones verbales. En este sentido se observó que el proceso responsable aportó como evidencia de su ejecución un pantallazo del chat de la aplicación teams realizado el 05 de junio de 2023 realizado entre la coordinación de atención a la ciudadanía y la persona encargada de la configuración de la herramienta SIMISIONAL donde se solicita la confirmación sobre la inclusión del campo "Motivo de Atención" para el modulo de primera atención de la petición, la asignación del expediente disciplinario y que se encuentra en proceso de ser evaluada sin más información, 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. lanteada teniendo en cuenta la fecha de finalización.l 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 cu	N/A	N/A	VENCIDA

Avance (%)	Fuente de Identificación	Estado (Oportunidad de mejora)	Id Oportunidad de mejora	Descripción	Acción	Proceso responsable	Fecha límite de ejecución	Seguimiento Oficina Control Interno Corte 31 de julio 2023	Eficiente	Adecuada	Calificación del presente seguimiento
100%	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2022 PAA 2023	Ejecución	1122	O-01-AC2023 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 la ausencia del radicado de entrada (ORFEO), en el campo destinado para ello. la ausencia del radicado de entrada (ORFEO), en el campo destinado para ello.	Documentar en el procedimiento AC-PR-2 en las actividades relacionadas con el registro de peticiones en Bogotá te escucha, el lineamiento de incluir el numero de radicado ORFEO y el cambio de tipología.	ATENCION A LA CIUDADANIA	2023-06-30	De acuerdo con la revisión realizada sobre las evidencias consignadas en el aplicativo LUCHA con corte a 31 de julio de 2023, se observó que desde el proceso de atención y seguimiento se llevó a cabo la mejora continua del procedimiento de Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía con código AC-PR-02 que en su versión No. 10 del 28 de junio de 2023 incluye en su política de operación No. 4.2 los parámetros y lineamientos relacionados con que para los requerimientos interpuestos por la ciudadanía mediante los diferentes canales de atención de la SDMujer, serán registrados por parte del proceso de Atención a la Ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha y en el sistema de gestión documental – Orfeo, identificando así el número de radicado que arroja el sistema de información de correspondencia y gestión documental ORFEO y asimismo la identificación del cambio de tipología de las peticiones para los casos en que esto aplique. bido de la petición, la asignación del expediente disciplinario y que se encuentra en proceso de ser evaluada sin más información, y se da cierre a la petición en el sistema Bogotá Te Escucha, dejando con un	Eficiente	Adecuada	CERRADA
100%	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2022 PAA 2023	Ejecución	1123	O-02-VARIOS-2023 Registro de información en el Sistema Bogotá te Escucha 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. 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).	Realizar socialización específica al personal responsable sobre el cierre de peticiones en Bogotá te escucha. Realizar una capacitación específica a las funcionarias de Atención a la Ciudadanía sobre la claridad en la descripción del asunto de las peticiones registradas por la Secretaría de la Mujer en el aplicativo Bogotá te escucha.	ATENCION A LA CIUDADANIA	2023-06-30	En revisión realizada sobre la información y soportes consignados por el área responsable en la herramienta LUCHA con corte a 31 de julio de 2023, se evidencio que se cuenta con la lista de asistencia y la presentación realizada, correspondiente a la socialización llevada a cabo el 28 de junio de 2023 dirigido al personal encargado sobre el cierre de peticiones en Bogotá te escucha, con el objetivo de dar orientaciones y recordar los lineamientos para dar cierre a los diferentes tipos de petición. Por otra parte, se brinda por parte del proceso responsable de la acción, los soportes relacionados con las siguientes capacitaciones: 1. Capacitación realizada en cuanto a las temáticas relacionadas con los aspectos a tener en cuenta para brindar claridad en la descripción del asunto de las PQRS que ingresan a la SDMujer, la cual se desarrollo el 09 de mayo de 2023 y fue dirigida al equipo de trabajo del proceso de Atención a la Ciudadanía encargado del registro de peticiones en el sistema Bogotá te escucha. Se aporta acta de reunión en formato Evidencia de reuniones Internas y Externas formato GD-FO-38 V2 de 2022 y lista de asistencia correspondiente. 2. Capacitación realizada en cuanto a las temáticas relacionadas con la revisión y sensibilización sobre la claridad en la descripción del asunto de las peticiones que son radicadas en la ventanilla de correspondencia por parte de las colaboradoras del proceso de Gestión Documental, la cual se desarrollo el 11 de mayo de 2023 y se cuenta con el soporte correspondiente al acta de reunión en formato Evidencia de reuniones Internas y Externas formato GD-FO-38 V2 de 2022 y lista de asistencia. En este sentido, se observó que la presente acción se encuentra cumplida de acuerdo con la definición de la misma, el tiempo de ejecución y las evidencias aportadas por cuanto se determina su cierre calificándola como eficiente y adecuada.	Eficiente	Adecuada	CERRADA
100%	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2022 PAA 2023	Ejecución	1124	O-13-AC2023 Entrega de información con errores 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 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) (...) 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.	Realizar el reporte de traslados de PQRS del mes de abril de 2023 en el que se pueda visualizar el campo de Fecha radicado de entrada	ATENCION A LA CIUDADANIA	2023-05-31	Efectuada la revisión pertinente a los soportes brindados por el área y/o proceso responsable dentro de la información consignada en el aplicativo LUCHA modulo de mejoramiento continuo para la ejecución de la presente acción, se observó que desde el proceso de atención a la ciudadanía se realizó el cargue de la matriz de reporte de traslados de PQRS del mes de abril de 2023 en el que se puede visualizar en la columna AQ el campo Fecha radicado de entrada de las peticiones que ingresaron a la SDMujer; lo cual fue posible evidenciar mediante la matriz en archivo Excel nombrada "Reporte_de_traslados_de_PQRS_SDMujer_(abril_2023).xlsx". De acuerdo con lo anterior se reporta que se dio cumplimiento a la presente acción en el marco de la definición de la misma, en cuanto al registro del reporte para el mes de abril de 2023 de peticiones que por su asunto y contenido fueron trasladadas por competencia a nivel externo, por cuanto se determina su cierre.	Eficiente	Adecuada	CERRADA

**ANEXO 2. EVALUACIÓN EFECTIVIDAD POSTERIOR AL CIERRE**

Avance (%)	Estado (Oportunidad de mejora)	Fuente de Identificación	Id Oportunidad de mejora	Descripción	Acción	Proceso responsable	Fecha límite de ejecución	Comentarios OCI - Evaluación Efectividad	Calificación después del cierre - eficacia (efectividad)
100%	Cerrada	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2021 PAA 2022	873	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.	ATENCION A LA CIUDADANIA	2022-06-30	Mediante revisión realizada sobre el contenido de la página web institucional, botón de transparencia, se evidenció la aplicación del procedimiento AC-PR-2 - Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía versión 9 de 2022, ya que se vienen publicando en la opción de Notificación por Aviso en el enlace: <a href="https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/tramites-y-servicios/notificacion-por-aviso">https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/tramites-y-servicios/notificacion-por-aviso</a> ; las diferentes respuestas y anuncios de solicitudes anónimas en concordancia con lo establecido desde el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011). En virtud de la aplicación adecuada del procedimiento mencionado, se evidenció que la acción ejecutada fue efectiva y se continua aplicando de acuerdo con los parámetros establecidos.	EFICAZ
100%	Cerrada	INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2021 PAA 2022	875	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.	ATENCION A LA CIUDADANIA	2022-06-30	Si bien se ejecutó la acción propuesta por el proceso responsable, para mitigar la causa de la Oportunidad de Mejora No. 6 resultado del INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2021 PAA 2022, se observó que con ocasión de la actualización de la herramienta virtual de SIMISIONAL y la transición que se viene desarrollando para poner en funcionamiento la versión 2.0 de dicho aplicativo, no es posible evidenciar cómo se viene utilizando el módulo de atención de primer nivel dispuesto en relación con la atención a peticiones verbales que se realizan en CIOM y casa de todas, razón por la que la presente acción de mejora se evaluará en el próximo seguimiento.	SE EVALUARÁ EN EL PRÓXIMO SEGUIMIENTO
100%	Cerrada	INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS PAA - 2022	959	H-01-AC-2022 Desatención de los lineamientos establecidos en cuanto a la publicación de respuestas a peticiones anónimas.	Actualizar el Procedimiento AC-PR-02 a su versión 9, aclarando que las respuestas de peticiones anónimas deben publicarse en la sección "Notificación por aviso" y socializar la nueva versión al interior de la entidad.	ATENCION A LA CIUDADANIA	2022-11-30	Para la evaluación de la efectividad de la presente acción se realizó con base en la verificación de la muestra seleccionada para la elaboración del informe, observando que en una (1) petición anónima (radicado 1077422023) no se realizó la publicación de la respuesta en la sección "Notificación por aviso" de acuerdo con los lineamientos establecidos en la política de operación N° 3 del procedimiento AC-PR-02 Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía versión 9 y 10.  En virtud de lo anterior, la acción propuesta es ineficaz ya que persistieron las situaciones relacionadas con la publicación de peticiones anónimas.	INEFICAZ
100%	Cerrada	INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS PAA - 2022	960	H-02-AC-2022 Desatención en el registro de peticiones que no deben hacer parte del Sistema Bogotá te escucha.	Actualizar el Procedimiento AC-PR-02 a su versión 9, incorporando lo relacionado con el no registro en el Bogotá te escucha de los requerimientos de contratistas y socializar la nueva versión al interior de la entidad.	ATENCION A LA CIUDADANIA	2022-11-30	Para la evaluación de la efectividad de la presente acción se realizó con base en la verificación de la muestra seleccionada para la elaboración del informe, observando que una (1) petición (radicado 95602023) no debía ser registrada en el Sistema Bogotá te Escucha por ser una solicitud de contratista de la SDMujer de acuerdo con los lineamientos establecidos en la política de operación 4.9 del procedimiento AC-PR-2 Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía versión 9.  En virtud de lo anterior, la acción propuesta es ineficaz ya que persistieron las situaciones relacionadas con el registro de peticiones que no deben ser incluidos en el Sistema Bogotá te Escucha.	INEFICAZ
100%	Cerrada	INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS PAA - 2022	962	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.	ATENCION A LA CIUDADANIA	2022-11-30	Para la evaluación de efectividad de la presente acción se realizó revisión de la información suministrada por el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 17 de julio de 2023, en cuanto a la remisión de las PQRS que ingresan por el buzón de sugerencias, información la cual fue enviada mediante correo electrónico institucional a las (os) encargadas (os) del proceso de atención a la ciudadanía observando una muestra de 18 correos electrónicos de envío de las PQRS para su correspondiente trámite, para las CIOM de Usme (13.02.23), Teusaquillo (29.03.23), Mártires (17.04.23), Candelaria (15 y 30.05.23 y 14.06.23), Fontibón (18.05.23), Rafael Uribe (29.05.23) y 10 correos electrónicos enviados desde las Casas Refugio. Sin embargo se evidenció que aún persisten las debilidades en la remisión de dichas PQRS acorde a los lineamientos establecidos en la política de operación N° 4.3 del procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía AC-PR-02 que enuncia que se debe hacer al día hábil siguiente después de ingresada la petición por lo cual se originó el hallazgo N° 1 referenciado en el presente informe, razón por la que la acción propuesta fue ineficaz.	INEFICAZ

Avance (%)	Estado (Oportunidad de mejora)	Fuente de Identificación	Id Oportunidad de mejora	Descripción	Acción	Proceso responsable	Fecha límite de ejecución	Comentarios OCI - Evaluación Efectividad	Calificación después del cierre - eficacia (efectividad)
100%	Cerrada	INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS PAA - 2022	963	H-05-AC-2022 Inoportunidad en la publicación de los informes mensuales y trimestrales de seguimiento a la gestión de PQRS.	Adelantar reunión con el equipo de Atención a la Ciudadanía responsable de la proyección de informes y levantar acta con compromisos.	ATENCION A LA CIUDADANIA	2022-11-30	<p>Para la evaluación de efectividad de la presente acción se realizó revisión de los informes mensuales y trimestrales de seguimiento a la gestión de PQRS, publicados en el link de transparencia y acceso a la información de la página web enlace <a href="https://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">https://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</a>, evidenciando la publicación dentro 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, como se relaciona a continuación:</p> <p>a. Informe PQRS cuarto trimestre 2022, publicado el 23 de enero de 2023.  b. Informe PQRS primer trimestre 2023, publicado el 24 de abril de 2023.  c. Informe PQRS segundo trimestre 2023, publicado el 17 de julio de 2023.  d. Informe PQRS diciembre de 2022, publicado el 23 de enero de 2023.  e. Informe PQRS enero de 2023, publicado el 17 de febrero de 2023.  f. Informe PQRS febrero de 2023, publicado el 22 de marzo de 2023.  g. Informe PQRS marzo de 2023, publicado el 24 de abril de 2023.  h. Informe PQRS abril de 2023, publicado el 17 de mayo 2023.  i. Informe PQRS mayo de 2023, publicado el 21 de junio de 2023.  j. Informe PQRS junio de 2023, publicado el 12 de julio de 2023.</p> <p>Por lo anterior, la acción propuesta fue eficaz.</p>	EFICAZ
100%	Cerrada	INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS PAA - 2022	964	H-06-AC-2022 Publicación extemporánea del informe de encuestas de satisfacción de servicios y estrategias.	Adelantar reunión con el equipo de Atención a la Ciudadanía responsable del envío masivo y elaboración de la encuesta y levantar acta con compromisos.	ATENCION A LA CIUDADANIA	2022-11-30	<p>Para la evaluación de efectividad de la presente acción se realizó revisión de los informes de medición de la satisfacción de usuarias y partes interesadas, publicados en el link de transparencia y acceso a la información de la página web, link <a href="https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion/informe-trimestral-de-medicion-de-satisfaccion">https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion/informe-trimestral-de-medicion-de-satisfaccion</a>, evidenciando la publicación dentro de los tiempos establecidos en la política de operación 5 del procedimiento Encuesta de Satisfacción AC-PR-12, como se relaciona a continuación:</p> <p>a. Informe de resultados Encuesta de Satisfacción primer semestre de 2023, publicado el 26 de julio de 2023.</p> <p>En este sentido, la acción planteada por el proceso de atención a la ciudadanía ha sido efectiva y se esta llevando a cabo de acuerdo con los parámetros y políticas de operación internas.</p>	EFICAZ
100%	Cerrada	INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS PAA - 2022	966	O-02-AC-2022 Notificación de respuestas al peticionario.	Generar reunión con Gestión Documental con el fin de actualizar el Procedimiento AC-PR-02 a su versión 9, definiendo los lineamientos frente a los soportes que cada dependencia deba conservar para validar la notificación realizada al peticionario.	ATENCION A LA CIUDADANIA	2022-11-30	<p>Para la evaluación de la efectividad de la presente acción se realizó con base en la verificación de la muestra seleccionada para la elaboración del informe, observando la notificación de respuesta al peticionario a través del Sistema Bogotá te Escucha o correo electrónico. Adicionalmente de la información consignada en el sistema interno de correspondencia ORFEO, en cuanto a las solicitudes registradas como PQRS para la muestra seleccionada en la presente evaluación, se observó que dentro de los expedientes documentales se viene archivando la información concerniente para validar la notificación realizada por la o el peticionaria (o) en virtud de la solicitud; actividad desarrollada por las áreas responsables y en concordancia con las directrices establecidas desde el procedimiento AC-PR-02 Versión No. 9 de 2022. Dado lo anterior, la acción de mejora se viene desarrollando y se ejecuta en el marco de los lineamientos internos sobre atención a la ciudadanía y específicamente para las solicitudes realizadas dentro de la clasificación de PQRS.</p>	EFICAZ

Avance (%)	Estado (Oportunidad de mejora)	Fuente de Identificación	Id Oportunidad de mejora	Descripción	Acción	Proceso responsable	Fecha límite de ejecución	Comentarios OCI - Evaluación Efectividad	Calificación después del cierre - eficacia (efectividad)
100%	Cerrada	INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS PAA - 2022	970	O-06-AC-2022 Interoperabilidad entre el Sistema Distrital Bogotá te escucha y el Gestor Documental Orfeo de la SDMujer.	Generar una reunión con los encargados del manejo del sistema de gestión documental Orfeo en la SDMujer para poner en marcha la interoperabilidad con el sistema Bogotá te escucha y levantar acta.	ATENCION A LA CIUDADANIA	2022-11-30	<p>En el marco de la reunión realizada el pasado 31 de julio de 2023, donde el equipo de trabajo del proceso de atención a la ciudadanía presentó a las auditoras de la Oficina de Control Interno los avances sobre las actividades llevadas a cabo para poner en marcha la interoperabilidad de la herramienta ORFEO de correspondencia con el sistema Bogotá te escucha, se observó que el proceso para generar la interoperabilidad de dichos sistemas de información todavía se encuentra en ejecución. Si bien se evidenció que la Dirección Administrativa y Financiera (Administrador de ORFEO) y el proceso de atención a la ciudadanía (administrador de Bogotá Te Escucha en la Entidad) vienen trabajando conjuntamente para llevar a feliz término dicha interoperabilidad, se observó que se tienen cambios dentro de la plataforma ORFEO relacionados con la generación de alertas de vencimiento y la identificación del flujo para identificar el estado de la petición y que aún se están configurando desarrollos para articular la información de la clasificación de PQRS.me PQRS febrero de 2023, publicado el 22 de marzo de 2023.</p> <p>g. Informe PQRS marzo de 2023, publicado el 24 de abril de 2023.</p> <p>h. Informe PQRS abril de 2023, publicado el 17 de mayo 2023.</p> <p>i. Informe PQRS mayo de 2023, publicado el 21 de junio de 2023.</p> <p>j. Informe PQRS junio de 2023, publicado el 12 de julio de 2023.</p> <p>Por lo anterior, la acción</p>	SE EVALUARÁ EN EL PRÓXIMO SEGUIMIENTO
100%	Cerrada	INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS PAA - 2022	971	Hallazgo No. 4. Inoportunidad en la remisión de las peticiones que ingresan por el buzón de sugerencias	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	PREVENCION Y ATENCION A MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIAS	2022-10-20	<p>Para la evaluación de efectividad de la presente acción se realizó revisión de la información suministrada por el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 17 de julio de 2023, en cuanto a la remisión de las PQRS que ingresan por el buzón de sugerencias que se encuentra en los distintos puntos de atención (Casas de Igualdad y Oportunidades, Casa Refugio y Casa de Todas, identificando que aún persisten las debilidades en la remisión de dichas PQRS acorde a los lineamientos establecidos en el procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía AC-PR-02, las cuales se encuentran registradas en el informe de resultados del seguimiento a la gestión de PQRS correspondiente al primer semestre 2023.</p> <p>En virtud de lo anterior, la acción propuesta es ineficaz ya que persistieron las situaciones que dieron lugar a los hallazgos identificados.</p> <p>Se evidenció que se viene dando cumplimiento a los lineamientos dados desde el procedimiento AC-PR-02 Versión No. 9 de 2022, en cuanto al envío oportuno al proceso de Atención a la Ciudadanía de las PQRS que ingresan a través de los buzones de sugerencias de las casas refugio, donde se evidencia que por parte de los equipos de trabajo, las PQRS aportadas por la ciudadanía se enviaron mediante correo electrónico institucional a las (os) encargadas (os) del proceso de atención a la ciudadanía. Se observó que se cuenta con una muestra de 10 correos electrónicos de envío realizados desde las Casas Refugio de las PQRS recibidas para su correspondiente trámite con fechas de 11 y 19 de abril, 09, 17 (2 correos) y 30 de mayo, 13 y 28 de junio de 2023.</p> <p>En este sentido, se observó que la acción de mejora planteada se viene desarrollando en el marco del procedimiento AC-PR-02 Versión No. 9 de 2022 por lo que se considera eficaz.</p>	INEFICAZ