

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Auditoría Interna de cumplimiento
Evaluación a la gestión de PQRSDF del primer semestre del 2026 y
Seguimiento a los requerimientos de entes de control externos.
(Informe Final)

TABLA DE CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN GENERAL.....	5
1.1. <i>Criterios de Auditoría</i>	<i>6</i>
1.2. <i>Metodología</i>	<i>7</i>
2. LIMITACIONES	10
3. RESULTADOS DEL TRABAJO DE AUDITORÍA	10
3.1. <i>RESULTADOS DE VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN Y ATENCIÓN A PQRSDF.....</i>	<i>15</i>
3.1.1. Cumplimiento (C): La tipología registrada en BTE, es coherente con la solicitud realizada por la/el peticionaria (o).....	16
3.1.2. Cumplimiento (C): Oportunidad en la respuesta a la/el peticionaria (o)	16
3.1.3. Cumplimiento (C): Respuestas a la/el peticionaria(o) coherentes, claras y con calidez.	16
3.1.4. Cumplimiento (C): Registro de radicado de entrada de Orfeo en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha.	17
3.1.5. Cumplimiento (C): Registro de radicado de salida de Orfeo en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha.....	17
3.1.6. Cumplimiento (C): Uso del formato AC-FO-01 para PQRSDF recibidas presencialmente.	17
3.1.7. Oportunidad de mejora (OM-16-RC-2026): Cargue inoportuno de soportes de notificación al peticionario en Orfeo.....	18
3.1.7.1. Respuesta del auditado: Dirección Administrativa y Financiera	19
3.1.8. Incumplimiento (I-02-RC-2026): Peticiones sin el cargue de soporte de notificación a la/el peticionaria (o) en Orfeo y/o BTE.....	20
3.1.8.1. Respuesta del auditado: Dirección Administrativa y Financiera	21
3.1.8.2. Respuesta del auditado: Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia 23	
3.1.9. Oportunidad de mejora (OM-01-RC-2026): Debilidad en el cargue de respuestas en el Sistema Distrital “Bogotá Te Escucha”	24
3.1.9.1. Respuesta del auditado: Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia 25	
3.1.10. Oportunidad de mejora (OM-02-RC-2026): Incoherencia en el canal de recepción registrado en BTE. 26	
3.1.11. Incumplimiento (I-03-RC-2026): Respuesta final generada sin firma en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.	27
3.1.11.1. Respuesta del auditado: Dirección de Talento Humano	28
3.1.12. Inoportunidad en el traslado de PQRSDF recibidas mediante el buzón de sugerencias.	29
3.1.12.1. Respuesta del auditado: Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia 30	
3.2. <i>PQRSDF RECIBIDAS POR LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO.....</i>	<i>31</i>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN		Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Versión: 06	
			Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.2.1.	Oportunidad de mejora (OM-04-RC-2026): Incongruencias del registro de radicado de salida en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha.	31
3.2.2.	Oportunidad de mejora (OM-05-RC-2026): Falta de soporte de notificación de la respuesta generada a la peticionaria.	32
3.2.3.	Incumplimiento (I-04-RC-2026): Incoherencias en la respuesta cargada en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha.	32
3.2.4.	Oportunidad de mejora (OM-06-RC-2026): Incongruencias en el cargue de la notificación por aviso de PQRS Anónima.	33
3.2.4.1.	Respuesta del auditado: Oficina Asesora de Planeación	34
3.3.	<i>PETICIONES ANÓNIMAS RECIBIDAS EN LA SDMUJER.</i>	36
3.3.1.	Cumplimiento (C): Notificación por aviso de peticiones anónimas en la página web de la Entidad.	36
3.3.2.	Incumplimiento (I-05-RC-2026): Cargue de prueba de notificación PQRSDF anónimas en Bogotá Te Escucha y/o el Sistema de Gestión Documental Orfeo.	37
3.3.2.1.	Respuesta del auditado: Dirección del Sistema de Cuidado	38
3.3.2.2.	Respuesta del auditado: Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	39
3.3.2.3.	Respuesta del auditado: Dirección de Talento Humano	41
3.3.2.4.	Respuesta del auditado: Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	41
3.3.2.5.	Respuesta del auditado: Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	43
3.4.	<i>TRASLADOS DE PQRSDF POR NO COMPETENCIA DE LA ENTIDAD.</i>	44
3.4.1.	Cumplimiento (C): Traslado de peticiones por competencia con oportunidad.	44
3.5.	<i>CLIENTE INCÓGNITO EN LAS REDES SOCIALES DE LA SDMUJER.</i>	44
3.5.1.	Tratamiento de datos personales en las PQRSDF recibidas en Redes sociales.	44
3.5.1.1.	Respuesta del auditado: Proceso de Comunicación Estratégica	45
3.5.2.	Incumplimiento (I-07-RC-2026): Inoportunidad o falta de atención de peticiones a través de las redes sociales y aplicación de la política de tratamientos de datos personales.	47
3.5.2.1.	Respuesta del auditado: Proceso de Comunicación Estratégica	51
3.6.	<i>CLIENTE INCÓGNITO CANAL TELEFÓNICO.</i>	55
3.6.1.	Oportunidad de mejora (OM-07-RC-2026): Inoportunidad en la atención del canal telefónico de las CIOM Bosa, Kennedy, Mártires y Puente Aranda.	56
3.6.1.1.	Respuesta del auditado: Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	57
3.6.2.	Incumplimiento (I-08-RC-2026): Aplicación de los protocolos de atención internos y externos del canal telefónico en las CIOM.	59
3.6.2.1.	Respuesta del auditado: Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	60
3.6.3.	Oportunidad de mejora (OM-08-RC-2026): Estandarizar una herramienta de control para el registro de llamadas en las sedes de la SdMujer.	60
3.7.	<i>INFORMES DE LA GESTIÓN DE PQRS DE LA CIUDADANÍA.</i>	61
3.7.1.	Oportunidad de mejora (OM-09-RC-2026): Inconsistencias en la fecha de publicación de informe de PQRSDF del mes de junio del 2026.	61
3.7.1.1.	Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa	62
3.7.2.	Oportunidad de mejora (OM-10-RC-2026): Extemporaneidad en la publicación de informes de gestión de PQRSDF trimestrales.	63
3.7.2.1.	Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa	63
3.7.3.	Cumplimiento (C): Reporte de Informes mensuales estadísticos de la gestión de PQRSDF a la Veeduría Distrital.	64
3.7.4.	Oportunidad de mejora (OM-11-RC-2026): Reporte estadístico del mes de febrero rechazado por la Veeduría Distrital.	64

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.7.5.	Cumplimiento (C): Informe sobre la gestión de la Defensora de la Ciudadanía del I semestre del 2026 publicado.	65
3.7.6.	Cumplimiento (C): Datos de informes mensuales concordantes con la información de la Veeduría Distrital.	65
3.8.	<i>DEFENSORA CIUDADANA EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</i>	65
3.8.1.	Cumplimiento (C): Disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía (Lineamientos 1,2 y 3 de la función 1 del Decreto 487 de 2019).	66
3.8.2.	Cumplimiento (C): Recomendaciones frente a la implementación del lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.	66
3.8.3.	Cumplimiento (C): Seguimiento y recomendaciones frente a los lineamientos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción.	67
3.8.4.	Cumplimiento (C): Generar recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.	67
3.8.5.	Cumplimiento (C): Recomendaciones para el fortalecimiento del servicio.	67
3.8.6.	Cumplimiento (C): Designación de la Defensora de la Ciudadanía.	68
3.8.7.	Cumplimiento (C): Generación de recomendaciones a las áreas de comunicaciones para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.	68
3.8.8.	Cumplimiento (C): Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.	68
3.8.9.	Cumplimiento (C): Generación de recomendaciones los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía.	69
3.8.10.	Cumplimiento (C): Seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos.	70
3.8.11.	Cumplimiento (C): Participación de la Defensora en la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía del primer semestre del 2026.	70
3.8.12.	Cumplimiento (C): Participación de la Defensora en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía en el I semestre del 2026.	70
3.9.	<i>MODELO DISTRITAL DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA</i>	71
3.9.1.	Cumplimiento (C): Reporte oportuno al FURAG y resultado satisfactorio en la política de Servicio al Ciudadano.	72
3.9.2.	Cumplimiento (C): Aplicación de la encuesta de percepción y satisfacción ciudadana.	72
3.9.3.	Incumplimiento (I-09-RC-2026): Ausencia de indicadores documentados de efectividad, oportunidad y calidad en la entrega de los bienes y servicios misionales.	73
3.9.4.	Oportunidad de Mejora (OM-12-RC-2026): Debilidades en la documentación de los criterios de calidad y en la eficacia del seguimiento a las observaciones de la revisión mensual de respuestas a PQRS.	74
3.9.5.	Cumplimiento (C): Generación de los informes de evaluación y seguimiento previstos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.	75
3.10.	<i>RELACIÓN CON ENTES DE CONTROL EXTERNOS</i>	76
3.10.1.	Incumplimiento (I-10-RC-2026): Respuesta a requerimientos de entes de control fuera de los términos establecidos.	77
3.10.1.1.	Respuesta del auditado: Oficina Jurídica.	79
3.10.1.2.	Respuesta del auditado: Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	81
3.10.1.3.	Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa	82
3.10.2.	Incumplimiento (I-11-RC-2026): Ausencia de soportes y pérdida de trazabilidad de las respuestas a requerimientos de entes de control.	84
3.10.2.1.	Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa	85
3.10.3.	Incumplimiento (I-12-RC-2026): Debilidades en el cargue de soportes de notificación al peticionario en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.	86
3.10.3.1.	Respuesta del auditado: Oficina Jurídica.	88

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.10.4.	Incumplimiento (I-13-RC-2026): Fecha de digitalización posterior a la radicación de la respuesta en ORFEO.	89
3.10.4.1.	Respuesta del auditado: Oficina Jurídica.....	93
3.10.4.2.	Respuesta del auditado: Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	94
3.10.5.	Oportunidad de Mejora (OM-13-RC-2026): No se evidencia respuesta asociada al radicado de entrada.	95
3.10.5.1.	Respuesta del auditado: Oficina Jurídica.....	97
3.10.5.2.	Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa.....	99
3.10.6.	Cargue incorrecto del documento del requerimiento inicial en ORFEO.....	99
3.10.6.1.	Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa.....	100
3.10.7.	Respuesta cargada en ORFEO sin firma asociada.....	101
3.10.7.1.	Respuesta del auditado: Oficina Jurídica.....	102

4. CONCLUSIONES	102
5. RECOMENDACIONES.....	105
6. PLAN DE MEJORAMIENTO	108
6.1. <i>EVALUACIÓN EFECTIVIDAD PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNOS PQRSDF.</i>	<i>108</i>
7. ANEXOS	109
8. FIRMAS	110

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

1. DESCRIPCIÓN GENERAL

VIGENCIA	Primer semestre del 2026.
TITULO DE LA AUDITORIA	Auditoría Interna de cumplimiento: Evaluación a la gestión de PQRSDF del primer semestre del 2026 y Seguimiento a los requerimientos de entes de control externos.
TIPO DE AUDITORIA	Auditoría Interna de Cumplimiento
UNIDAD (ES) AUDITADABLE(S)	Relacionamiento con la Ciudadanía
RESPONSABLE (S)	Líder del proceso: Subsecretaria de Gestión Corporativa Dirección de Territorialización de Derechos y Participación Dirección de Derechos y Diseño de Políticas Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia Dirección del Sistema Distrital de Cuidado Dirección de Contratación Dirección de Gestión del Conocimiento Dirección de Talento Humano Dirección de Enfoque Diferencial Dirección Administrativa y Financiera Oficina Jurídica Oficina Asesora de Planeación Subsecretaría de Fortalecimiento de capacidades y Oportunidades Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad Oficina Control Disciplinario Interno
OBJETIVO	Realizar el seguimiento y evaluación de las actividades implementadas por la Secretaría Distrital de la Mujer para la atención y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a efectos de determinar el cumplimiento de los principios de oportunidad, transparencia, eficacia y celeridad, acorde con la normatividad vigente relacionada, así como evaluar la gestión de los requerimientos allegados a la Entidad por parte de los entes de control externos
ALCANCE	El seguimiento a la gestión de PQRSDF por parte de la Ciudadanía y la gestión de los requerimientos allegados a la Entidad por parte de los entes de control externos abarca la

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

	información correspondiente al primer semestre del 2026 (01 de enero- 30 de junio)
PERIODO DE EJECUCIÓN	03 al 23 de septiembre del 2026
EQUIPO AUDITOR¹	Anyi Paola Castillo Avendaño- APCA- Auditora Líder Karol Mishelld Tausa García- KMTG- Auditora Interna

1.1. Criterios de Auditoría

- Ley 1437 de enero 18 del 2011 “Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” modificada por la Ley 2080 de 2021.
- Ley 1474 de julio 12 del 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.” Artículo 76.
- Ley 1712 de marzo 06 del 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
- Decreto 197 de 2014 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”
- 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”.
- Ley 2052 del 25 de agosto del 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 17
- Decreto Distrital 640 de 2025, Decreto Único del Sector Gestión Pública.
- Decreto 847 de 2019 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. “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.” Capítulo II. Artículo 12.
- Decreto 293 del 2021 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. “Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicios a la ciudadanía y de implementación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.” Capítulo II. Artículo 4.
- Decreto 542 de 2023 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. “Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones.”
- Directiva Conjunta 005 de 2023 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. - Secretaría Jurídica Distrital. “Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de

¹ Escriba los nombres del Equipo Auditor, el acrónimo correspondiente, así como el rol a desempeñar (Auditor Líder, Auditor Interno, Observador, y/o Experto Técnico)

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

intereses y protección de identidad del denunciante.”

- Directiva 004 de 2021 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. “Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales”
- Caja de transformación institucional: guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía. Versión 1. Noviembre del 2021. DAFP.
- Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Versión 3. Capítulo I– Aspectos generales. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Noviembre del 2025.
- Manual Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. 2024.
- 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. 2024.
- Manual del usuario - funcionario Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía. (Código: RC-PR-2. Versión 13)
- Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer. (Código: RC-MA-01. Versión 10).
- Manual de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de la Mujer, 15 de diciembre del 2023, (Código: GD-MA-1. Versión 6).
- Procedimiento “Producción, Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales” (Código: GD-PR-5. Versión 02).
- Procedimiento Interno “Primera Atención” (Código: TPP-PR-10, Versión 3).

1.2. Metodología

El presente ejercicio auditor se desarrolló a partir de una planeación inicial, en la cual se realizó la revisión de datos, documentos e información contenida en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión LUCHA, en relación con el proceso Relacionamiento con la Ciudadanía, así como la información publicada en la página web. Por lo anterior, se realizó solicitud de información inicial a la Subsecretaría de Gestión Corporativa, como responsable de “Servicio a la Ciudadanía” y a la Jefe de la Oficina Jurídica en razón de su rol en la recepción de requerimientos de Entes de Control Externos en la Secretaría Distrital de la Mujer. La solicitud se formalizó a través de radicado No. 2026-103-001888-3 del 14/08/2026.

Adicionalmente y como parte del análisis de la información, se generó reporte del plan de mejoramiento a través del aplicativo LUCHA, módulo de mejoramiento continuo, esta información fue analizada para parametrizar la matriz y evaluar la efectividad de las acciones cerradas en seguimientos previos

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06 Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Posteriormente, en desarrollo del presente informe se revisó la base de datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, correspondientes al primer semestre de la vigencia 2026, de acuerdo con la información suministrada por la Subsecretaría de Gestión Corporativa- Atención a la Ciudadanía mediante memorando No. 2026-400-001979-3 del 20/08/2026. Del universo identificado se tomó una muestra de carácter estadístico equivalente al (4,5%) del total, correspondiente a noventa (90) peticiones, considerada suficiente para obtener evidencia pertinente y representativa del comportamiento de la gestión de las PQRSDF en la Secretaría Distrital de la Mujer. La muestra se estructuró bajo los siguientes criterios técnicos:

- **Análisis por canal de recepción:** Se seleccionó por canal de recepción una muestra representativa de PQRSDF ingresadas en la entidad durante el primer semestre 2026 teniendo presente que por cada canal la muestra tiene un 5% de error muestral y un nivel de confianza del 95%.
- **Términos de respuesta:** Priorización de peticiones con posibles e incumplimientos en los términos de respuesta en aplicación del criterio de materialidad y exposición al riesgo, dado que estos concentran un mayor impacto potencial ante eventuales desviaciones o deficiencias en su gestión.
- **Planes de mejoramiento:** Inclusión, de planes de mejoramiento pendientes para evaluar en términos de efectividad por falencias previamente identificadas en la gestión de PQRSDF para los diferentes canales de recepción.

Definida la muestra, se verificó la información cargada en el sistema de gestión documental Orfeo y Bogotá te Escucha con el fin de obtener los correspondientes soportes de las peticiones: documentos de las solicitudes (PQRSDF) recibidas, respuestas emitidas por la entidad y evidencia de la entrega de las respuestas a la (el) peticionaria (o). Para el registro de los resultados, se diseñó matriz de verificación de la muestra de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) seleccionadas, analizando los siguientes aspectos:

- Correspondencia entre la tipología asignada y a la solicitud interpuesta por la peticionaria (o).
- Respuesta de fondo a la solicitud efectuada
- Oportunidad en los tiempos de respuesta conforme a la normatividad vigente.
- Evidencia de entrega/notificación de la respuesta a la (el) peticionaria(o).
- 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.
- Trazabilidad documental Orfeo de la petición (radicado de entrada y de salida)

Por otro lado, se efectuó una revisión de las quejas, reclamos o denuncias de presuntos actos de corrupción dirigidos a la Oficina de Control Disciplinario Interno (OCID) correspondientes a 41 peticiones, de las cuales diez (10) fueron atendidas por esta dependencia, mientras los 31 restantes fueron redirigidos a las demás dependencias de la Entidad para proyección de respuesta, dado que

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06 Fecha de Emisión: 15/05/2025	

su alcance no eran competencia de la OCID. Se evaluó los aspectos relacionados con la oportunidad de la respuesta, su coherencia y su medio de notificación.

De la misma manera, se verificó el cumplimiento de la presentación de informes mensuales y trimestrales de la gestión de PQRSDF, así como la oportunidad en la presentación de informes a entes externos, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad y lo dispuesto en el procedimiento interno (RC-PR-2, V13). En esa misma línea, se analizó el cumplimiento de los lineamientos para el adecuado ejercicio del rol de la Defensora de la Ciudadanía en la Entidad conforme a las funciones descritas en el artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019, igualmente, se validó la elaboración del Informe Semestral de la Defensora de la Ciudadanía de conformidad con el “Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía del Distrito Capital”, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Por otro lado, se incluyó una muestra de 21 peticiones anónimas que ingresaron en el primer semestre de la vigencia con el fin de validar su notificación en los medios correspondientes (página web y cartera) para dar a conocer la respuesta a la peticionaria (o). Se verificaron 390 peticiones que fueron objeto de traslado por competencia con el fin de validar el trámite que se efectuó para llevar a cabo el traslado y la oportunidad en que se surtió dicho proceso conforme a los términos dispuestos en los procedimientos internos.

Es de precisar que, para la presente auditoría, se efectuó un énfasis en los requerimientos recibidos a través del canal virtual, específicamente en redes sociales (Instagram, Facebook, TikTok y X), para lo cual se llevó a cabo la técnica de cliente incógnito con el fin de validar la gestión que se efectúa frente a las peticiones recibidas a través de este medio. De la misma manera, se desarrolló un ejercicio de cliente incógnito en el canal telefónico aplicado específicamente a cuatro (4) Casas de Igualdad de Oportunidades- CIOM con el fin de verificar la disponibilidad del canal y su oportunidad en la atención validando el cumplimiento de los protocolos y lineamientos internos y distritales.

Con relación al Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, se verificaron los avances de los productos del Modelo respecto a la implementación de los cuatro (4) escenarios de relacionamiento conforme a lo dispuesto en el “Manual del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.” en virtud de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 2052 del 2020, haciendo especial énfasis en la aplicación de la etapa de seguimiento y monitoreo.

Por otra parte, se efectuó el análisis y revisión de los requerimientos ingresados a la Entidad por parte de los Entes de Control Externos entre los meses de enero y junio del 2026, con el fin de validar su trazabilidad en el Sistema de Gestión Documental Orfeo y la oportunidad en la respuesta. Lo anterior, en función de lo establecido en el plan anual de auditoría 2026, ECE2: Seguimiento a los requerimientos de entes de control externo, que se efectúa de manera integral con la auditoría de cumplimiento de la gestión de PQRSDF.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Finalmente, se evaluó la efectividad de las acciones de los planes de mejoramiento cerradas en los últimos 4 meses o antes, verificando la no persistencia de la causa raíz de los hallazgos anteriores.

2. LIMITACIONES

La presente auditoría no tuvo limitaciones que hayan impedido realizar el ejercicio de seguimiento y evaluación por parte del equipo auditor.

3. RESULTADOS DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

Como resultado del análisis y verificación efectuado al proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía, específicamente en lo referente a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), se identificaron 54 hallazgos distribuidos en fortalezas, cumplimientos y oportunidades de mejora, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 1. Resultados de Auditoría

Tipo de resultado	Cantidad	Referenciación	Proceso / Dependencia	Componente SCI
Cumplimientos	26	3.1.1, 3.1.2, 3.1.4, 3.1.5, 3.1.6, 3.1.7, 3.3.1, 3.4.1, 3.7.3, 3.7.5, 3.7.6, 3.8.1, 3.8.2, 3.8.3, 3.8.4, 3.8.5, 3.8.6, 3.8.7, 3.8.8, 3.8.9, 3.8.10, 3.8.11, 3.8.12, 3.9.1, 3.9.2, 3.9.5.	Varios (Ver detalle en los numerales descritos)	Todos los componentes
Incumplimiento	11	Incumplimiento (I-02-RC-2026): Peticiones sin el cargue de soporte de notificación a la/el peticionaria (o) en Orfeo y/o BTE.	Proceso auditado: Relacionamiento con la Ciudadanía Proceso corresponsable: Gestión Documental Gestión del Conocimiento Gestión del Sistema Distrital del Cuidado	C3. Actividades de Control
		Incumplimiento (I-03-RC-2026): Respuesta final generada sin firma en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.	Proceso auditado: Relacionamiento con la Ciudadanía Procesos corresponsables: Gestión de Talento Humano Gestión de Políticas Públicas	C3. Actividades de Control

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN		Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
			Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Tipo de resultado	Cantidad	Referenciación	Proceso / Dependencia	Componente SCI
		Incumplimiento (I-04-RC-2026): Incoherencias en la respuesta cargada en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha.	Proceso auditado: Relacionamiento con la Ciudadanía Proceso corresponsable: Gestión Disciplinaria	C3. Actividades de Control
		Incumplimiento (I-05-RC-2026): Cargue de prueba de notificación PQRSDF anónimas en Bogotá Te Escucha y/o el Sistema de Gestión Documental Orfeo.	Proceso auditado: Relacionamiento con la Ciudadanía Proceso corresponsable: Gestión del Conocimiento Gestión Territorial de las Políticas Públicas por y para los Derechos de las Mujeres Gestión del Talento Humano Prevención de Violencias y Atención Integral a Mujeres Gestión del Sistema Distrital del Cuidado	C3. Actividades de Control
		Incumplimiento (I-07-RC-2026): Inoportunidad o falta de atención de peticiones a través de las redes sociales y aplicación de la política de tratamientos de datos personales.	Proceso auditado: Relacionamiento con la Ciudadanía Proceso corresponsable: Comunicación Estratégica	C4. Información y Comunicación
		Incumplimiento (I-08-RC-2026): Aplicación de los protocolos de atención internos y externos del canal telefónico en las CIOM.	Proceso auditado: Relacionamiento con la Ciudadanía Proceso corresponsable: Gestión Territorial de las Políticas Públicas por y para los Derechos de las Mujeres	C3. Actividades de Control
		Incumplimiento (I-09-RC-2026): Ausencia de indicadores documentados de efectividad, oportunidad	Proceso auditado: Relacionamiento con la Ciudadanía	C1. Ambiente de Control

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Tipo de resultado	Cantidad	Referenciación	Proceso / Dependencia	Componente SCI
		y calidad en la entrega de los bienes y servicios misionales		
		Incumplimiento (I-10-RC-2026): Respuesta a requerimientos de entes de control fuera de los términos establecidos.	Proceso auditado: Relacionamiento con la Ciudadanía Proceso corresponsable: Gestión Jurídica Subsecretaría de Gestión Corporativa	C4. Información y Comunicación
		Incumplimiento (I-11-RC-2026): Ausencia de soportes y pérdida de trazabilidad de las respuestas a requerimientos de entes de control.	Proceso auditado: Relacionamiento con la Ciudadanía Proceso corresponsable: Subsecretaría de Gestión Corporativa Prevención de Violencias y Atención Integral a Mujeres	C3. Actividades de Control
		Incumplimiento (I-12-RC-2026): Debilidades en el cargue de soportes de notificación al peticionario en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.	Proceso auditado: Relacionamiento con la Ciudadanía Proceso corresponsable: Gestión Jurídica Subsecretaría de Gestión Corporativa	C3. Actividades de Control
		Incumplimiento (I-13-RC-2026): Fecha de digitalización posterior a la radicación de la respuesta en ORFEO.	Proceso auditado: Relacionamiento con la Ciudadanía Proceso corresponsable: Gestión Jurídica Subsecretaría de Gestión Corporativa Gestión Territorial de las Políticas Públicas por y para los Derechos de las Mujeres	C3. Actividades de Control
Oportunidades de Mejora	13	Oportunidad de mejora (OM-01-RC-2026): Debilidad en el cargue de respuestas en el Sistema	Proceso auditado: Relacionamiento con la Ciudadanía Proceso corresponsable:	C3. Actividades de Control

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Tipo de resultado	Cantidad	Referenciación	Proceso / Dependencia	Componente SCI
		Distrital "Bogotá Te Escucha"	Prevención de Violencias y Atención Integral a Mujeres	
		Oportunidad de mejora (OM-02-RC-2026): Incoherencia en el canal de recepción registrado en BTE.	Proceso auditado: Relacionamiento con la Ciudadanía	C3. Actividades de Control
		Oportunidad de mejora (OM-04-RC-2026): Incongruencias del registro de radicado de salida en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha.	Proceso auditado: Relacionamiento con la Ciudadanía Proceso corresponsable: Gestión Disciplinaria	C3. Actividades de Control
		Oportunidad de mejora (OM-05-RC-2026): Falta de soporte de notificación de la respuesta generada a la peticionaria.	Proceso auditado: Relacionamiento con la Ciudadanía Proceso corresponsable: Gestión Disciplinaria	C3. Actividades de Control
		Oportunidad de mejora (OM-06-RC-2026): Incongruencias en el cargue de la notificación por aviso de PQRS Anónima.	Proceso auditado: Relacionamiento con la Ciudadanía Proceso corresponsable: Gestión Tecnológica	C4. Información y Comunicación
		Oportunidad de mejora (OM-07-RC-2026): Inoportunidad en la atención del canal telefónico de las CIOM Bosa, Kennedy, Mártires y Puente Aranda.	Proceso auditado: Relacionamiento con la Ciudadanía Proceso corresponsable: Gestión Territorial de las Políticas Públicas por y para los Derechos de las Mujeres	C3. Actividades de Control
		Oportunidad de mejora (OM-08-RC-2026): Estandarizar una herramienta de control para el registro de llamadas en las sedes de la SdMujer.	Proceso auditado: Relacionamiento con la Ciudadanía	C3. Actividades de Control

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Tipo de resultado	Cantidad	Referenciación	Proceso / Dependencia	Componente SCI
		Oportunidad de mejora (OM-09-RC-2026): Inconsistencias en la fecha de publicación de informe de PQRSDF del mes de junio del 2026.	Proceso auditado: Relacionamiento con la Ciudadanía Proceso corresponsable: Comunicación Estratégica	C3. Actividades de Control
		Oportunidad de mejora (OM-10-RC-2026): Extemporaneidad en la publicación de informes de gestión de PRQSDf trimestrales.	Proceso auditado: Relacionamiento con la Ciudadanía	C3. Actividades de Control
		Oportunidad de mejora (OM-11-RC-2026): Reporte estadístico del mes de febrero rechazado por la Veeduría Distrital.	Proceso auditado: Relacionamiento con la Ciudadanía	C3. Actividades de Control
		Oportunidad de Mejora (OM-12-RC-2026): Debilidades en la documentación de los criterios de calidad y en la eficacia del seguimiento a las observaciones de la revisión mensual de respuestas a PQRS.	Proceso auditado: Relacionamiento con la Ciudadanía	C1. Ambiente de Control
		Oportunidad de Mejora (OM-13-RC-2026): No se evidencia respuesta asociada al radicado de entrada.	Proceso auditado: Relacionamiento con la Ciudadanía Proceso corresponsable: Gestión Jurídica Subsecretaría de Gestión Corporativa	C3. Actividades de Control
		Oportunidad de mejora (OM-16-RC-2026): Cargue inoportuno de soportes de notificación al peticionario en Orfeo.	Proceso auditado: Relacionamiento con la Ciudadanía Proceso corresponsable: Gestión Documental	C3. Actividades de Control
TOTAL:	50			

A continuación, se detallan los resultados anteriormente descritos.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN		Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
			Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.1. RESULTADOS DE VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN Y ATENCIÓN A PQRSDF

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, efectuó un ejercicio de verificación de la atención y gestión de las PQRSDF recibidas por la Secretaría Distrital de la Mujer evaluando aspectos de oportunidad, calidad, coherencia y calidez de la respuesta que se brinda a la peticionaria (o), en cumplimiento a la normatividad vigente.

En razón a lo anterior, de las 1.981 peticiones registradas en la base de datos Bogotá te Escucha suministrada por el proceso de Relacionamento con la Ciudadanía, se realizó un muestreo estadístico por canal de recepción de PQRSDF en la Entidad (7 canales) para determinar el número de peticiones a verificar durante el ejercicio auditor arrojando una muestra óptima de 90 peticiones en total como se relaciona a continuación:

Tabla 2. Muestra de auditoría por canal de atención

Canal de atención	Muestra	No. Petición
Buzón	15	1034042026, 1170592026, 1889112026, 222432026, 2375822026, 263542026, 2976802026, 3291852026, 3798622026, 4207232026, 4227882026, 565082026, 66072026, 1170332026, 952512026
E-MAIL	20	1029272026, 1035602026, 1038572026, 1070342026, 1072942026, 1080562026, 1172622026, 1335632026, 1340002026, 1343552026, 1435552026, 2017122026, 2154882026, 2519852026, 2906762026, 3802902026, 4247732026, 585752026, 586722026, 662472026
Escrito	15	1033512026, 115092026, 1281772026, 1426752026, 1579652026, 2221002026, 2638402026, 264012026, 2829822026, 3285462026, 3326452026, 3414222026, 3513572026, 3594742026, 3911622026
Presencial	11	1070772026, 1575102026, 1824202026, 1864792026, 2056042026, 2247182026, 2671802026, 2924602026, 346352026, 383792026, 709292026
Redes Sociales	6	2527022026, 2893602026, 3318362026, 3328332026, 3707432026, 3830372026
Teléfono	6	1101652026, 1745512026, 2892472026, 3352982026, 3756172026, 476242026
Web	17	10632026, 1067122026, 1096632026, 1262602026, 1163482026, 1454752026, 1459882026, 1529342026, 1594112026, 1638422026, 1826252026, 1743312026, 1755472026, 1888332026, 1955972026, 2823162026, 2318992026
TOTAL		90 PETICIONES

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con matriz Excel denominada “Base completa PQRS BTE (01-01-2026 al 30-06-2026)”

De las 90 peticiones verificadas por el equipo auditor, se evidenciaron los siguientes resultados:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.1.1. Cumplimiento (C): La tipología registrada en BTE, es coherente con la solicitud realizada por la/el peticionaria (o)

De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSDF del primer semestre del 2026 (90 peticiones), se evidenció que el 100% de las peticiones verificadas, la tipología registrada en el sistema BTE es acorde con la solicitud recibida por la ciudadanía. Por lo anterior, se da cumplimiento a la clasificación de acuerdo a los tipos de peticiones señalados en el ítem 2.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, 2020, V03.

Procesos/ Dependencias asociadas: Relacionamiento con la Ciudadanía.

3.1.2. Cumplimiento (C): Oportunidad en la respuesta a la/el peticionaria (o)

De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSDF del primer semestre del 2026, se evidenció que, de las 90 peticiones tomadas como muestra, el 100% fueron respondidas dentro de los términos dispuestos en la Ley 1755 de 2015, dando cumplimiento a lo acordado en la política de operación No. 2 del procedimiento AC-PR-2 V13.

Procesos/ Dependencias asociadas: Relacionamiento con la Ciudadanía, Dirección del Sistema de Cuidado, Dirección de Gestión Administrativa y Financiera, Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, Dirección de Territorialización de Derechos, Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, Comunicación Estratégica, Dirección de Gestión del Conocimiento, Dirección de Enfoque Diferencial, Dirección de Talento Humano, Oficina Asesora de Planeación, Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad.

3.1.3. Cumplimiento (C): Respuestas a la/el peticionaria(o) coherentes, claras y con calidez.

Del análisis efectuado sobre la muestra de 90 PQRSDF correspondientes al primer semestre de 2026, se evidenció que el 100% de las solicitudes revisadas fueron objeto de respuesta por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer, cumpliendo con los parámetros de coherencia, claridad y calidez establecidos en el ítem 3.3 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, versión 03 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Procesos/ Dependencias asociadas: Relacionamiento con la Ciudadanía, Dirección del Sistema de Cuidado, Dirección de Gestión Administrativa y Financiera, Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, Dirección de Territorialización de Derechos, Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, Comunicación Estratégica, Dirección de Gestión del Conocimiento, Dirección de Enfoque Diferencial, Dirección de Talento Humano, Oficina Asesora de Planeación, Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.1.4. Cumplimiento (C): Registro de radicado de entrada de Orfeo en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha.

En 68 de las 90 PQRSDF seleccionadas en la muestra del primer semestre del 2026, cuentan con el radicado de ingreso en Orfeo, en el registro de PQRSDF efectuado en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha. Respecto a las 22 peticiones restantes, se precisa que su ingreso se originó en otras Entidades del Distrito, lo cual impide el registro del número de radicado de Orfeo generado en la Secretaría de la Mujer. Por lo anterior, se evidencia el cumplimiento de lo expuesto en la política de operación 5.2 del procedimiento interno AC-PR-2. V13.

Procesos/ Dependencias asociadas: Relacionamiento con la Ciudadanía.

3.1.5. Cumplimiento (C): Registro de radicado de salida de Orfeo en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha.

De acuerdo con la muestra seleccionada de 90 PQRSDF del primer semestre del 2026, se evidenció el 100% cuentan con el radicado correspondiente de salida de Orfeo en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha. Por lo anterior, se evidencia el cumplimiento de lo expuesto en la política de operación 5.10 del procedimiento interno AC-PR-2. V13.

Procesos/ Dependencias asociadas: Relacionamiento con la Ciudadanía, Dirección del Sistema de Cuidado, Dirección de Gestión Administrativa y Financiera, Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, Dirección de Territorialización de Derechos, Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, Comunicación Estratégica, Dirección de Gestión del Conocimiento, Dirección de Enfoque Diferencial, Dirección de Talento Humano, Oficina Asesora de Planeación, Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad.

3.1.6. Cumplimiento (C): Uso del formato AC-FO-01 para PQRSDF recibidas presencialmente.

De acuerdo a la muestra seleccionada de 90 PQRSDF del primer semestre del 2026, se evidenció que, de 11 solicitudes ingresadas por el canal "Presencial", todas cuentan con el soporte documental cargado y diligenciado en el formato AC-FO-01, lo cual es acorde a lo establecido en la política de operación 5.2 del procedimiento interno RC-PR-2, V13.

Procesos/ Dependencias asociadas: Relacionamiento con la Ciudadanía.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.1.7. Oportunidad de mejora (OM-16-RC-2026): Cargue inoportuno de soportes de notificación al peticionario en Orfeo.

Condición: En 39 de las 90 PQRSDf de la muestra (43%) se evidenció que el soporte de envío por correo electrónico certificado fue cargado en el sistema entre 4 y 23 días hábiles posteriores a la emisión de respuesta, excediendo los términos previstos en el procedimiento interno. Las peticiones que presentan esta situación se relacionan a continuación:

Tabla 3. Peticiones con cargue inoportuno en la prueba de entrega

No. Petición	Orfeo de Salida	Cargue de la prueba de entrega
1889112026	1-2026-004534 del 23/03/2026	10 días hábiles siguientes al envío.
2976802026	1-2026-006768 del 29/04/2026	10 días hábiles siguientes al envío.
4207232026	1-2026-009824 del 17/06/2026	7 días hábiles siguientes al envío.
1172622026	1-2026-003084 del 04/03/2026	7 días hábiles siguientes al envío.
1335632026	1-2026-002981 del 03/03/2026	7 días hábiles siguientes al envío.
1340002026	1-2026-003301 del 06/03/2026	6 días hábiles siguientes al envío.
1343552026	1-2026-002854 del 02/03/2026	4 días hábiles siguientes al envío.
1435552026	1-2026-003659 del 12/03/2026	9 días hábiles siguientes al envío.
2017122026	1-2026-004698 del 27/03/2026	10 días hábiles siguientes al envío.
2154882026	1-2026-004727 del 27/03/2026	9 días hábiles siguientes al envío.
2906762026	1-2026-007285 del 07/05/2026	7 días hábiles siguientes al envío.
4247732026	1-2026-009987 del 19/06/2026	5 días hábiles siguientes al envío.
1281772026	1-2026-002951 del 02/03/2026	7 días hábiles siguientes al envío.
1579652026	1-2026-004148 del 18/03/2026	11 días hábiles siguientes al envío.
2221002026	1-2026-005129 del 06/04/2026	23 días hábiles siguientes al envío.
2638402026	1-2026-005908 del 16/04/2026	17 días hábiles siguientes al envío.
3911622026	1-2026-009822 del 17/06/2026	7 días hábiles siguientes al envío.
1575102026	1-2026-003971 del 17/03/2026	4 días hábiles siguientes al envío.
1824202026	1-2026-003950 del 16/03/2026	6 días hábiles siguientes al envío.
1864792026	1-2026-004408 del 24/03/2026	9 días hábiles siguientes al envío.
2056042026	1-2026-005131 del 06/04/2026	23 días hábiles siguientes al envío.
2671802026	1-2026-006786 del 29/04/2026	10 días hábiles siguientes al envío.
2924602026	1-2026-007470 del 11/05/2026	6 días hábiles siguientes al envío.
1745512026	1-2026-003956 del 17/03/2026	6 días hábiles siguientes al envío.
2892472026	1-2026-006674 del 28/04/2026	9 días hábiles siguientes al envío.
3756172026	1-2026-009465 del 11/06/2026	5 días hábiles siguientes al envío.
2527022026	1-2026-006598 del 27/04/2026	11 días hábiles siguientes al envío.
2893602026	1-2026-007314 del 08/05/2026	8 días hábiles siguientes al envío.
3328332026	1-2026-008119 del 20/05/2026	6 días hábiles siguientes al envío.
3830372026	1-2026-008955 del 02/06/2026	4 días hábiles siguientes al envío.
1262602026	1-2026-003444 del 09/03/2026	6 días hábiles siguientes al envío.
1163482026	1-2026-003194 del 05/03/2026	6 días hábiles siguientes al envío.
1454752026	1-2026-003876 del 16/03/2026	8 días hábiles siguientes al envío.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

No. Petición	Orfeo de Salida	Cargue de la prueba de entrega
1459882026	1-2026-003538 del 11/03/2026	9 días hábiles siguientes al envío.
1594112026	1-2026-004442 del 24/03/2026	10 días hábiles siguientes al envío.
1826252026	1-2026-004810 del 30/03/2026	10 días hábiles siguientes al envío.
1743312026	1-2026-004078 del 18/03/2026	12 días hábiles siguientes al envío.
1755472026	1-2026-004694 del 27/03/2026	10 días hábiles siguientes al envío.
2823162026	1-2026-006777 del 29/04/2026	9 días hábiles siguientes al envío.

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con matriz Excel denominada “Base completa PQRS BTE (01-01-2026 al 30-06-2026)”

Adicionalmente, es importante precisar que el presente hallazgo también responde a la **inefectividad del plan de mejoramiento ID1547** debido a la persistencia de las deficiencias del cargue oportuno de las notificaciones al peticionario en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

Criterio: Política de operación 5.14 del procedimiento interno RC-PR-2. V13 que determina *"...gestión documental realizará el registro de la prueba de entrega en el Orfeo, contando con un término de tres (3) días hábiles para el efecto, con el fin de evidenciar la trazabilidad del envío de la respuesta. Posteriormente, la dependencia responsable realizará el cierre de la petición en el gestor documental."*

Causa: Posible falta de seguimiento del cargue de los soportes de notificación de respuesta a las peticionarias y peticionarios en el sistema de gestión documental Orfeo. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Posible pérdida de trazabilidad de respuesta emitida por la Secretaría Distrital de la Mujer a las ciudadanas y ciudadanos.

3.1.7.1. Respuesta del auditado: Dirección Administrativa y Financiera

De acuerdo con el Memorando No. 2026-401-002677-3 del 14/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Dirección Administrativa y Financiera, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Se valida que las comunicaciones de respuesta fueron remitidas oportunamente a los peticionarios, cumpliendo con la prioridad del proceso. No obstante, las pruebas de entrega se cargaron en el SGD Orfeoweb con posterioridad al plazo de tres (3) días hábiles previsto en el procedimiento vigente.

Actualmente se encuentra en ejecución el Plan de Mejora ID 1727 en el Sistema Integrado de Gestión - Kawak, con fecha de implementación el 15 de noviembre de 2026, el cual responde a hallazgos similares identificados en la auditoría de seguimiento a PQRSDF del II semestre de 2025. Dicho plan contempla acciones integrales como son:

-Realización de mesas de trabajo entre las dependencias involucradas para armonizar lineamientos frente al trámite de PQRSDF y las excepcionalidades en ORFEOWEB.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2 Versión: 06	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

- Actualización del procedimiento GD-PR-5, incluyendo la ampliación del plazo para el cargue de pruebas de entrega a partir del siguiente día hábil de recibido en el correo de notificaciones@sdmujer.gov.co.

- Fortalecimiento de controles de primera y segunda línea de defensa.

- Revisión y estandarización de instrumentos de seguimiento al trámite de comunicaciones oficiales con alertas y controles preventivos mediante el desarrollo de módulos relacionados con el SGD Orfeoweb;

- La socialización del procedimiento y formatos actualizados con las dependencias establecidos en el SIG, acompañada de evaluaciones de conocimiento y,

- Implementación de un indicador para el seguimiento al cargue oportuno de la evidencia de envío de comunicaciones oficiales.

Adicionalmente, se ha fortalecido la capacidad operativa con el aumento de personal contratado por el proveedor de servicio de mensajería para el segundo semestre de la presente vigencia. Adicionalmente se cuenta con la trazabilidad para comunicaciones PQRS mediante el sistema distrital denominado Bogotá Te Escucha (BTE), que garantiza la adecuada notificación y registro de su envío por parte de la dependencia.

En virtud de lo anterior, solicitamos que este incumplimiento sea entendido como incluido dentro del Plan de Mejora ID 1727 ya en ejecución, evitando duplicidad de acciones y reportes, y por tanto sea eliminado del informe actual.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida, se reconoce que actualmente se encuentra en ejecución el plan de mejoramiento ID1717, cuyas acciones propuestas tienen como fecha de finalización los meses de noviembre y diciembre de 2026. En este sentido, se considera pertinente reclasificar el hallazgo como una oportunidad de mejora, dado que en la verificación realizada por la Oficina de Control Interno se evidencian debilidades en este aspecto, las cuales han sido recurrentes en informes anteriores.

Estas situaciones no deben ser desestimadas por las dependencias involucradas; por el contrario, desde el enfoque preventivo de la OCI se generan alertas que buscan promover la adopción de medidas oportunas para evitar la persistencia en el tiempo de la problemática identificada.

3.1.8. Incumplimiento (I-02-RC-2026): Peticiones sin el cargue de soporte de notificación a la/el peticionaria (o) en Orfeo y/o BTE.

Condición: De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSDF del primer semestre del 2026, se evidenció que en el 3% de las peticiones validadas, no cuentan con soporte de notificación a la/el peticionaria (o) debidamente cargado en el Sistema de Gestión Documental Orfeo y/o en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha en los casos que se relacionan a continuación:

- **Petición No.1101652026 (DAF):** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN		Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
			Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

No. 1-2026-003081 del 04/03/2026, se evidenció que NO se encuentra cargado el soporte que permita validar la notificación a la peticionaria de la respuesta generada en el Sistema de Gestión Documental (Orfeo).

- **Petición No.1529342026 (DGC):** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2026-003868 del 16/03/2026, se evidenció que NO se encuentra cargado el soporte que permita validar la notificación a la peticionaria de la respuesta generada en el Sistema de Gestión Documental (Orfeo).
- **Petición No.1638422026 (SIDICU):** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2026-004227 del 19/03/2026, se evidenció que NO se encuentra cargado el soporte que permita validar la notificación a la peticionaria de la respuesta generada en el Sistema de Gestión Documental (Orfeo).

Criterio: Política de operación 5.14 del procedimiento interno RC-PR-2. V13 que determina *"...gestión documental realizará el registro de la prueba de entrega en el Orfeo, contando con un término de tres (3) días hábiles para el efecto, con el fin de evidenciar la trazabilidad del envío de la respuesta. Posteriormente, la dependencia responsable realizará el cierre de la petición en el gestor documental."*

Procedimiento Interno RC-PR-2, V13, política de operación 4 que establece *"... NOTA 2: La prueba de la notificación en página web deberá ser cargada por el enlace de cada dependencia en Orfeo y en el sistema Bogotá te escucha, para su posterior cierre."*

Causa: Posible omisión y/o falta de control para el cumplimiento de los lineamientos establecidos a nivel interno frente a los soportes de notificación a las peticionarias (os) de la Secretaría Distrital de la Mujer. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Posible materialización de incumplimientos a los lineamientos internos y/u omisión de la actividad de notificación formal mediante correo certificado a las/los peticionarias (os).

3.1.8.1. Respuesta del auditado: Dirección Administrativa y Financiera

De acuerdo con el Memorando No. 2026-401-002677-3 del 14/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Dirección Administrativa y Financiera, se enuncia lo siguiente como réplica:

"Una vez validada cada una de las comunicaciones relacionadas en el hallazgo, se establece lo siguiente:

- **Petición No. 1101652026 (Orfeo salida No. 1-2026-003081 del 04/03/2026):** Se evidenció que no se encuentra cargado el soporte de notificación en Orfeo. El área de correspondencia reconoce un error involuntario en la remisión; Sin embargo, se verificó en la plataforma Bogotá Te Escucha (BTE) que nos permite garantizar que la petición fue tramitada por dicho medio, por lo cual el usuario no se vio afectado en la recepción de la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

respuesta.

- **Petición No. 1529342026 (Orfeo salida No. 1-2026-003868 del 16/03/2026):** Se evidenció que la dependencia no remitió la comunicación al correo institucional de notificaciones@sdmujer.gov.co, por lo cual no se efectuó la actividad de correspondencia y el cargue de la prueba de entrega.
- **Petición No. 1638422026 (Orfeo salida No. 1-2026-004227 del 19/03/2026):** Se evidenció la misma situación: la dependencia no remitió la comunicación al correo institucional de notificaciones@sdmujer.gov.co, por lo cual no se efectuó la actividad de correspondencia y el cargue de la prueba de entrega.
- **Petición No. 3291852026 (Orfeo salida No. 1-2026-008196):** La prueba de entrega fue cargada en Orfeo por la dependencia responsable, dado que se trataba de una petición anónima conforme a la política de operación 4 del procedimiento AC-PR-2 V13. Sin embargo, el soporte no fue adjuntado en BTE, incumpliendo la nota que establece que la prueba de notificación en página web debe ser cargada tanto en Orfeo como en BTE. En este caso, la responsabilidad recae en la dependencia que solicita la publicación en página web/cartelera, actividad que no corresponde al área de correspondencia.

En consecuencia, se solicita eliminar del hallazgo la corresponsabilidad atribuida a Gestión Documental en las peticiones Nos. 1529342026, 1638422026 y 3291852026, dado que el incumplimiento proviene de una actividad anterior del procedimiento “la no remisión de las comunicaciones al correo institucional de correspondencia por parte de las dependencias responsables”. Si la comunicación no es enviada al área de correspondencia por el correo electrónico establecido, esta no puede efectuar el trámite ni realizar el cargue de la prueba de entrega, lo cual demuestra que la causa raíz no corresponde al proceso de Gestión Documental.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida, conforme a lo manifestado por el proceso, se reconoce que frente a la petición No. 1101652026 existió “un error involuntario en la remisión”, por lo cual, NO se encuentra cargado el soporte que permita validar la notificación a la peticionaria de la respuesta generada en el Sistema de Gestión Documental (Orfeo), manteniéndose lo señalado por la presente Oficina.

Por otro lado, respecto a las peticiones No.1529342026, 1638422026 y 3291852026 se evidenció lo siguiente:

Tabla 4. Peticiones sin cargue de la prueba de entrega

No. Petición	Dependencia responsable	Observación
1529342026	Dirección de Gestión del Conocimiento	Se manifiesta por parte del proceso de Gestión Documental que no se recibió por parte de la dependencia responsable solicitud al correo notificaciones@sdmujer.gov.co para efectuar la respectiva notificación, razón por la cual, se asigna la responsabilidad a la Dirección de Gestión del Conocimiento, dado que no es posible validar la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

No. Petición	Dependencia responsable	Observación
		forma en que se llevó a cabo la notificación a la peticionaria.
1638422026	Dirección del Sistema de Cuidado	Se manifiesta por parte del proceso de Gestión Documental que no se recibió por parte de la dependencia responsable solicitud al correo notificaciones@sdmujer.gov.co para efectuar la respectiva notificación, razón por la cual, se asigna la responsabilidad a la Dirección del Sistema de Cuidado, dado que no es posible validar la forma en que se llevó a cabo la notificación a la peticionaria.
3291852026	Dirección de Eliminación de Violencias y Acceso a la Justicia	Se evidencia que la prueba de entrega de la respuesta a la peticionaria se cargó en el aplicativo Orfeo por la dependencia responsable de proyectar respuesta dado que es una petición anónima conforme a lo establecido en la política de operación 4 del procedimiento interno AC-PR-2, V13, sin embargo, dicho soporte no fue adjunto en BTE como lo establece "NOTA 2: La prueba de la notificación en página web deberá ser cargada por el enlace de cada dependencia en Orfeo y en el sistema Bogotá te escucha, para su posterior cierre." Por lo cual, la responsabilidad se asigna a la dependencia a cargo de la respuesta (DEVAJ)

Fuente: Elaboración propia de acuerdo a verificación en BTE y Orfeo.

En ese sentido, dado lo contemplado en la tabla anterior, se incorpora al hallazgo como procesos corresponsables a Gestión del Conocimiento e Innovación, Gestión del Sistema Distrital del Cuidado y Prevención de Violencias y Atención Integral a Mujeres para que se tomen las acciones pertinentes que eviten la persistencia en el tiempo de la problemática identificada.

3.1.8.2. **Respuesta del auditado: Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia**

De acuerdo con el Memorando No. 2026-302-002718-3 del 15/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Presentamos réplica respecto del presente incumplimiento, pues de la revisión del caso concreto se evidenció que al momento de cargue de la petición No.3291852026 en el sistema Bogotá Te Escucha, por un error humano involuntario durante el registro de la petición no se cargó dicha evidencia.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2 Versión: 06	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Este suceso se trató de un caso susceptible de suceder debido a la naturaleza humana pasible de cometer errores; que para este caso se presentó al no quedar cargada la evidencia objeto de observación.

De igual forma debe advertirse que este yerro no impactó la posibilidad de la ciudadana de conocer la respuesta a su petición, pues esta en efecto fue remitida. Asimismo, dicha evidencia quedó correspondientemente cargada en el Sistema ORFEO: (Ver imagen en radicado)

Por último, informamos que en atención a lo observado se cargó la evidencia faltante en el sistema de la plataforma BTE subsanando el error evidenciado: (Ver imagen en radicado).

En ese sentido, respetuosamente solicitamos que se revalúe el presente incumplimiento, dado que tuvo sustento en un error humano cometido de manera involuntaria, que en todo caso no afectó el acceso de la ciudadanía a la respuesta de la petición objeto de revisión y actualmente ya se encuentra subsanado.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida, se evidenció que el proceso efectuó el 13/10/2026 el cargue del soporte correspondiente a la petición No. 3291852026 en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, específicamente en la sección de documentos adjuntos.

Si bien se reconoce la acción correctiva realizada por el proceso responsable, se observa que esta situación ha sido identificada de manera reiterada en informes anteriores, lo que evidencia la necesidad de adoptar medidas preventivas y estructurales mediante la implementación y fortalecimiento de controles que garanticen el cumplimiento oportuno de los requisitos establecidos y eviten la recurrencia de situaciones similares.

En consecuencia, se aclara que la petición objeto de observación se retira del presente hallazgo, toda vez que se encuentra incluida dentro del incumplimiento identificado con el código I-05-RC-2026, para el cual deberán adelantarse las acciones de mejora que correspondan.

3.1.9. Oportunidad de mejora (OM-01-RC-2026): Debilidad en el cargue de respuestas en el Sistema Distrital “Bogotá Te Escucha”

Condición: De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSDF del primer semestre del 2026, se evidenció que para la petición 1033512026, en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha, se encuentran cargados los documentos anexos de la respuesta. Sin embargo, el oficio de salida que contiene la información solicitada por la ciudadana, no se encuentra adjunto, lo que pone en evidencia una debilidad en el cargue de la respuesta final generada a la peticionaria, lo que podría ocasionar pérdida de trazabilidad y confiabilidad de la información reportada por la Entidad a través de estos aplicativos.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	

Criterio: Procedimiento interno RC-PR-2, V13, política de operación 5.11 que enuncia "...Estas respuestas deben ser revisadas y suscritas por la persona responsable de cada dependencia, en el formato correspondiente, y deberán ser radicadas a través del sistema de gestión documental Orfeo, teniendo en cuenta que para el cierre en Bogotá te escucha se debe relacionar el número de radicado de salida que genera este sistema."

Causa: Posible falta de control en la revisión, generación y cargue de respuestas a las peticiones recibidas en la Entidad en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Posible materialización de incumplimientos a la normatividad aplicable para la atención de peticiones ciudadanas, así como pérdida de confianza de la Ciudadanía en la Entidad.

3.1.9.1. **Respuesta del auditado: Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia**

De acuerdo con el Memorando No. 2026-302-002718-3 del 15/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, se enuncia lo siguiente como réplica:

"Presentamos réplica respecto de esta oportunidad de mejora. pues de la revisión del caso concreto se evidenció que al momento de cargue de los anexos de la petición No. 1033512026 en el sistema Bogotá Te Escucha, por un error humano involuntario durante el registro de la petición no se cargaron todos los soportes.

Este suceso se trató de un caso susceptible de suceder debido a la naturaleza humana pasible de cometer errores; que para este caso se presentó al no quedar cargados los anexos objeto de observación.

De igual forma debe advertirse que este yerro no impactó la posibilidad de la ciudadana de conocer la respuesta a su petición, pues ésta en efecto fue remitida. Asimismo, se constató que la ciudadana pudo acceder a dichos anexos por cuanto recibió la respuesta mediante correo electrónico: (Ver imagen en el radicado)

En ese sentido, respetuosamente solicitamos que se desestime la presente oportunidad de mejora, dado que tuvo sustento en un error humano cometido de manera involuntaria, que en todo caso no afectó el acceso de la ciudadanía a los anexos de la respuesta a su petición."

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida, se reconoce que la respuesta fue remitida a la peticionaria mediante correo electrónico; sin embargo, no se dio cumplimiento a la totalidad de los lineamientos internos aplicables, en particular a lo establecido en el procedimiento RC-PR-2, versión 13, Política de Operación 5.11, que señala: "...Estas respuestas deben ser revisadas y suscritas por la persona responsable de cada

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN		Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Versión: 06	
			Fecha de Emisión: 15/05/2025	

dependencia, en el formato correspondiente, y deberán ser radicadas a través del sistema de gestión documental Orfeo, teniendo en cuenta que para el cierre en Bogotá Te Escucha se debe relacionar el número de radicado de salida que genera este sistema."

Lo anterior, considerando que la respuesta no se encuentra cargada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, incumpléndose el procedimiento definido para la gestión y cierre de las peticiones. En consecuencia, se mantiene la oportunidad de mejora, con el fin de que el proceso evalúe e implemente los controles que resulten necesarios para garantizar el cargue oportuno y completo de las respuestas en el sistema, fortaleciendo la trazabilidad de las actuaciones realizadas y previniendo la recurrencia de situaciones similares en la atención de futuras peticiones.

3.1.10. Oportunidad de mejora (OM-02-RC-2026): Incoherencia en el canal de recepción registrado en BTE.

Condición: En 2 de 90 PQRSDF de la muestra del primer semestre del 2026, se identificaron incoherencias en el canal de recepción registrado así:

- **Petición No. 4227882026:** Se evidenció que el canal de ingreso seleccionado no corresponde con el medio por el cual, se recibió la petición. La solicitud fue remitida por la peticionaria a través de correo electrónico, sin embargo, en el sistema se registró como ingreso por buzón, lo cual no es acorde con lo dispuesto en la política de operación 2 del procedimiento interno RC-PR-2, V13.
- **Petición No. 1575102026:** Se evidenció que el canal de ingreso seleccionado no corresponde con el medio por el cual se recibió la petición, teniendo en cuenta que la peticionaria remitió a través de buzón de sugerencias de la CIOM Antonio Nariño su solicitud, sin embargo, en el sistema se registró como ingreso por canal presencial, lo cual difiere de lo dispuesto en la política de operación 2 del procedimiento interno RC-PR-2, V13.

Criterio: Procedimiento de Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía (RC-PR-2. V13), política de operación 2.

Causa: Posible falta de control para determinar el adecuado canal de recepción de la PQRSDF recibidas en la Entidad para su adecuado registro en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Posible generación de variaciones en las estadísticas de peticiones recibidas por canal en la Entidad y diferencias en las cifras que no corresponden con la realidad.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06 Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.1.11. ***Incumplimiento (I-03-RC-2026): Respuesta final generada sin firma en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.***

Condición No.1: De acuerdo con la muestra verificada por la Oficina de Control Interno sobre las PQRSDF recibidas durante el primer semestre de 2026, se identificó que la respuesta final correspondiente a la petición No. 4227882026, generada mediante radicado Orfeo No. 1-2026-010406 del 26 de junio de 2026, carecía de la firma de la dependencia responsable, requisito necesario para su formalización y validación.

Posteriormente, con ocasión de las réplicas recibidas durante el proceso de auditoría, se evidenció que la dependencia responsable adoptó una acción correctiva consistente en la asociación de la imagen de la firma el 13 de octubre de 2026, es decir, tres (3) meses y diecisiete (17) días después de la generación del documento.

Si bien la situación fue subsanada de manera posterior, se observa que el control existente no fue efectivo para prevenir la emisión de comunicaciones sin el cumplimiento de los requisitos formales establecidos. En consecuencia, se considera necesario implementar y fortalecer acciones preventivas que mitiguen el riesgo de recurrencia de situaciones similares y aseguren la adecuada formalización de las respuestas emitidas por la entidad.

Condición No. 2: De acuerdo con la muestra de 21 peticiones anónimas verificadas, se identificó que la petición No. 3781772026, cuyo Orfeo de salida corresponde al radicado No. 1-2026-009521 del 11/06/2026, no cuenta con la asociación de la imagen en el Sistema de Gestión Documental, razón por la cual, la respuesta en Orfeo se encuentra sin firma y en formato Word.

Estas situaciones contravienen lo dispuesto en el procedimiento GD-PR-5, V02, actividad 25 y la política de operación 5.11 del procedimiento interno RC-PR-2, V13, dado que no existe la asociación oportuna de la imagen en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, razón por lo cual no se debería tramitar las comunicaciones oficiales sin este paso previo, dado que solamente tendrá validez o quedarán en firme las comunicaciones oficiales que tengan imagen asociada con su respectiva firma.

Criterio: Manual de Gestión Documental (GD-MA-01, V6), numeral 7.1 que enuncia *“Un radicado que no tiene imagen asociada en el aplicativo de trámite de comunicaciones oficiales y firmada por las (os) titulares de cada dependencia, no se deberá tramitar, es decir, reasignar, informar o devolver, dentro del aplicativo de trámite de las comunicaciones oficiales. Se deberá informar al proceso de comunicaciones oficiales la respectiva novedad. Solamente tendrá validez o quedarán en firme las comunicaciones oficiales que tengan imagen asociada con su respectiva firma.”*

Procedimiento “Producción, Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales (GD-PR-5, V02)”, Actividad 25 que establece *“Asociar en el Sistema de Gestión Documental el radicado firmado por el Jefe (e) de la dependencia, acorde con lo establecido en la guía o manual de usuario del aplicativo”*

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2 Versión: 06	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Política de operación 5.11 del procedimiento interno RC-PR-2, V13 que establece *"La servidora, servidor y/o contratista a quien se le haya asignado proyectar la respuesta del requerimiento de la ciudadanía, preparará y proyectará la respuesta, para lo cual recopilará y analizará información relacionada con la petición, tendrá en cuenta el tipo de petición y los términos para responder, conforme a la normativa vigente, en los formatos establecidos por la SDMujer. Las respuestas deben emitirse de forma completa y de fondo, y deben cumplir con los criterios de calidad (coherencia, calidez, claridad y oportunidad) así como los relacionados con el manejo del sistema, que se establecen en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y como lo solicita la Dirección Distrital de Calidad del Servicio. Estas respuestas deben ser revisadas y suscritas por la persona responsable de cada dependencia, en el formato correspondiente, y deberán ser radicadas a través del sistema de gestión documental Orfeo (...)"*

Causa: Deficiencias en el control interno de la dependencia responsable, al no garantizar la suscripción y cargue de la firma antes de radicar la comunicación oficial. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Incumplimiento de lo dispuesto en el Manual de Gestión Documental (GD-MA-01, V6), el procedimiento GD-PR-5, V02 y la política de operación 5.11 del RC-PR-2, V13. Asimismo, se observa debilitamiento de la trazabilidad y confiabilidad del proceso de gestión documental, lo que puede generar reprocesos y retrasos en la atención de PQRSD.

3.1.11.1. Respuesta del auditado: Dirección de Talento Humano

De acuerdo con el Memorando No. 2026-403-002766-3 del 15/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Dirección de Talento Humano, se enuncia lo siguiente como réplica:

*"En particular, se aporta evidencia de la actuación realizada en el sistema de gestión documental Orfeo, mediante la cual se atendió la situación identificada, con el propósito de dejar constancia de la gestión adelantada por la Dirección de Talento Humano y facilitar su verificación por parte del equipo auditor. (Se anexa imagen del incumplimiento 3)
 En este sentido adjunto evidencia de que fue subsanado debidamente en Orfeo adjunto Pantallazo (Ver imagen en el radicado)"*

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica presentada, la Oficina de Control Interno verificó en el Sistema de Gestión Documental Orfeo el radicado No. 1-2026-010406 del 26 de junio de 2026, evidenciando que el proceso de Talento Humano realizó una corrección el 13 de octubre de 2026, mediante la asociación de la imagen de la firma correspondiente. En consecuencia, actualmente el documento se encuentra cargado con la firma de quien ejercía como Directora de Talento Humano para la fecha de su expedición.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2 Versión: 06	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

No obstante, esta actuación correctiva no desvirtúa la situación evidenciada durante la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, toda vez que al momento de la revisión el documento carecía de la firma correspondiente, incumpliendo lo establecido en el Manual de Gestión Documental (GD-MA-01, Versión 6), numeral 7.1, el cual dispone:

“Un radicado que no tiene imagen asociada en el aplicativo de trámite de comunicaciones oficiales y firmada por las (os) titulares de cada dependencia, no se deberá tramitar, es decir, reasignar, informar o devolver, dentro del aplicativo de trámite de las comunicaciones oficiales. Se deberá informar al proceso de comunicaciones oficiales la respectiva novedad. Solamente tendrán validez o quedarán en firme las comunicaciones oficiales que tengan imagen asociada con su respectiva firma.”

En atención a lo anterior, se ajusta la Condición No. 1 del hallazgo con el fin de reflejar la acción correctiva implementada por el proceso. Sin perjuicio de ello, se mantiene la observación, considerando que la situación identificada evidencia debilidades en la aplicación de los controles establecidos. En consecuencia, resulta necesario fortalecer e implementar acciones preventivas que garanticen el cumplimiento de los lineamientos definidos en materia de gestión documental y eviten la recurrencia de situaciones similares.

3.1.12. Inoportunidad en el traslado de PQRSDf recibidas mediante el buzón de sugerencias.

Condición: De acuerdo a la revisión adelantada a la petición 222432026, se evidenció que se dio traslado de la PQRSDf por parte de la Casa Refugio modalidad intermedia con inoportunidad, dado que la petición presenta fecha del 07/01/2025 y sólo fue remitida a la ciudadanía a los dos (2) días hábiles siguientes (09/01/2025), lo cual, va en contravía de los términos establecidos en la política de operación 5.5 del procedimiento interno RC-PR-2, V13.

Criterio: Política de operación 5.5 del procedimiento interno RC-PR-2, V13 que establece “Los requerimientos escritos ingresados a través de los buzones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, deberán ser diligenciados en el formato AC-FO-1 “Presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias”. Así mismo, los buzones deberán ser revisados diariamente y llevar el registro de apertura del mismo en el formato AC-FO-9 “Registro de Apertura Diaria de Buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)”. En caso de que haya una o más PQRS en el buzón, deberá ser remitida una a una, en correos individuales y en formato PDF, máximo al día hábil siguiente después de ingresada en el buzón, al correo electrónico servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co.”

Causa: Posible ausencia de mecanismos de seguimiento y verificación diaria de los buzones de PQRSDf, lo que generó retraso en la remisión al correo institucional de servicio a la ciudadanía. Sin

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2 Versión: 06	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Riesgo de vulnerar el derecho de la ciudadanía a recibir respuestas oportunas y de calidad, conforme a la normativa vigente.

3.1.12.1. Respuesta del auditado: Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia

De acuerdo con el Memorando No. 2026-302-002718-3 del 15/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Presentamos réplica respecto de esta oportunidad de mejora, pues revisado el caso concreto de la petición relacionada se constató que el trámite fue realizado oportunamente pero existía una discrepancia en la fecha diligenciada por la ciudadana, esto es, que indicó una fecha en el formato, pero la introdujo al buzón con posterioridad.

Como se corrobora con el formato RC-FO-9 Registro de Apertura Diaria de Buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) del mes de enero de 2026 diligenciado por la Casa Refugio - Modalidad Intermedia y el acta del nueve (09) de enero de 2026 (anexo 1) se encuentra que los días siete (7) y ocho (8) de enero de 2026 no hubo PQRS en el buzón de sugerencias de la Casa Refugio y el nueve (09) de enero en la tarde se identificó la existencia de una petición. Dado que en el inmueble se encontraba una persona del equipo de apoyo a la supervisión de la SDMujer, se procedió a la apertura inmediata del buzón y a la elaboración del Acta (anexo 1).

De conformidad con lo anterior, solicitamos respetuosamente se desestime esta observación pues no se evidencia el incumplimiento de lo enunciado en la política de operación 5.5. del procedimiento interno RC-PR-2, V13, toda vez que desde la Estrategia Casas Refugio se realizó y agotó en los tiempos oportunos la gestión para la apertura del buzón de sugerencias y la petición si se remitió al día hábil siguiente para su radicación y la causa correspondió a un defecto en el diligenciamiento del formato.”

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida, el proceso aportó el formato Registro de Apertura Diaria del Buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), RC-FO-09, versión 02, correspondiente a la Casa Refugio Modalidad Intermedia. De la verificación realizada se evidenció que durante los días 7 y 8 de enero no se registraron peticiones en el buzón y que la comunicación fue encontrada el día 9 de enero, fecha en la cual fue remitida a Atención a la Ciudadanía para el trámite correspondiente.

En este sentido, se infiere que pudo presentarse una inconsistencia en la fecha consignada por la ciudadana en el formato depositado en el buzón. En consecuencia, se considera que el proceso dio

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

cumplimiento a los protocolos establecidos para la recepción, revisión y remisión de las peticiones recibidas a través de este mecanismo. Por lo anterior, al no evidenciarse incumplimientos en la gestión realizada por el proceso frente al trámite de la petición, se considera procedente retirar la oportunidad de mejora formulada.

3.2. PQRSDF RECIBIDAS POR LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

De acuerdo con la información suministrada por la Subsecretaría de Gestión Corporativa mediante radicado No. 2026-400-001979-3 del 20/08/2026, se informa que durante el primer semestre del 2026 se recibieron 32 quejas y 9 denuncias relacionadas con presuntos actos de corrupción en la Secretaría Distrital de la Mujer que fueron direccionados a la Oficina de Control Disciplinario Interno (OCID) para su respectiva gestión. Sin embargo, al validar las 41 peticiones remitidas, sólo 10 quejas fueron atendidas desde la OCID, mientras los 31 restantes fueron redireccionadas a otras dependencias para su respectiva gestión.

Por lo anterior, la validación realizada a las 10 quejas, se validó a partir de la información cargada en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha, en el Sistema de Gestión Documental Orfeo y en mesa de trabajo realizada con el enlace de la OCID el 22 de septiembre del 2026 a las 2:30pm encontrando lo siguiente:

3.2.1. Oportunidad de mejora (OM-04-RC-2026): Incongruencias del registro de radicado de salida en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha.

Condición: De acuerdo con la verificación realizada a las PQRSDF ingresadas en la Oficina de Control Disciplinario Interno, se evidenció que en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha, la petición No. 3863432026 presenta un registro incorrecto, se relaciona como radicado de salida el No. 2-2026-011545, el cual corresponde en realidad al radicado de ingreso de la solicitud. Al validar la información, se constató que el radicado correcto de salida utilizado para notificar el acuse de recibido a la peticionaria es el No. 1-2026-008878. Esta inconsistencia contraviene lo dispuesto en la política de operación 5.11 del procedimiento interno RC-PR-2, V13.

Criterio: Política de operación 5.11 del procedimiento interno RC-PR-2. V13 que establece "...Estas respuestas deben ser revisadas y suscritas por la persona responsable de cada dependencia, en el formato correspondiente, y deberán ser radicadas a través del sistema de gestión documental Orfeo, teniendo en cuenta que para el cierre en Bogotá te escucha se debe relacionar el número de radicado de salida que genera este sistema."

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Causa: Deficiencias en la verificación y control del registro de radicados en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadana. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Riesgo de pérdida de trazabilidad en la atención de las peticiones ciudadanas, al no contar con un radicado de salida correcto que respalde la respuesta emitida. Así como disminución de la credibilidad institucional y riesgo de reprocesos derivados de inconsistencias en el registro documental.

3.2.2. Oportunidad de mejora (OM-05-RC-2026): Falta de soporte de notificación de la respuesta generada a la peticionaria.

Condición: De acuerdo con la verificación efectuada a las peticiones recibidas por la Oficina de Control Interno Disciplinario, se evidenció que la petición No.3475712026 no cuenta con soporte de notificación al peticionario cargada en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, ni fue posible validar el soporte documental en mesa de trabajo realizada con la dependencia el 22 de septiembre del 2026, por lo cual, se desconoce el medio por el que se le notificó a la peticionaria la respuesta a la queja interpuesta.

Criterio: Política de operación 5.14 del procedimiento interno RC-PR-2. V13 que determina "...gestión documental realizará el registro de la prueba de entrega en el Orfeo, contando con un término de tres (3) días hábiles para el efecto, con el fin de evidenciar la trazabilidad del envío de la respuesta. Posteriormente, la dependencia responsable realizará el cierre de la petición en el gestor documental."

Causa: Posible omisión y/o falta de control para el cumplimiento de los lineamientos establecidos a nivel interno frente a los soportes de notificación a las peticionarias (os) de la Secretaría Distrital de la Mujer. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Posible materialización de incumplimientos a los lineamientos internos y/u omisión de la actividad de notificación formal mediante correo certificado a las/los peticionarias (os).

3.2.3. Incumplimiento (I-04-RC-2026): Incoherencias en la respuesta cargada en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha.

Condición: De acuerdo con la verificación realizada a las PQRSDF ingresadas en la Oficina de Control Disciplinario Interno, se identificaron inconsistencias en el cargue de respuestas en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha:

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

En la petición No. 2025792026, la respuesta registrada en el sistema no corresponde a la solicitud atendida por la Entidad, ya que se relaciona con la petición No. 1339582026. La respuesta (acuse de recibido) fue generada mediante el radicado No. 1-2026-005132, pero no fue posible validar su cargue en la plataforma.

En la petición No. 3295252026, la observación registrada por la OCID indica: “Se adjunta acuse de recibido con radicado No. 1-2026-007453 de fecha 11 de mayo de 2026, teniendo en cuenta que la queja pasa a ser parte de un expediente disciplinario”. Sin embargo, el documento de respuesta no se encuentra adjunto en el aplicativo; en su lugar, la información cargada corresponde a un archivo PDF con datos de la petición atendida.

En consecuencia, se evidenció un error en el cargue de las respuestas finales en ambos casos, lo cual contraviene lo dispuesto en la política de operación 5.11 del procedimiento interno RC-PR-2, V13.

Criterio: Procedimiento interno RC-PR-2, V13, política de operación 5.11 que enuncia “...*Estas respuestas deben ser revisadas y suscritas por la persona responsable de cada dependencia, en el formato correspondiente, y deberán ser radicadas a través del sistema de gestión documental Orfeo, teniendo en cuenta que para el cierre en Bogotá se escucha se debe relacionar el número de radicado de salida que genera este sistema.*”

Causa: Posible ausencia de validación previa y falta de control que asegure la correspondencia entre la petición atendida y el documento cargado en la plataforma. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Posible pérdida de trazabilidad en la atención de las solicitudes ciudadanas, al no contar con el documento correcto que respalde la respuesta emitida, así como pérdida de confianza de la Ciudadanía en la Entidad.

3.2.4. Oportunidad de mejora (OM-06-RC-2026): Incongruencias en el cargue de la notificación por aviso de PQRS Anónima.

Condición: De acuerdo con la verificación efectuada a las PQRSDF que ingresaron a la Oficina de Control Disciplinario Interno, se evidenció que la petición No. 2025792026 fue recibida de manera anónima por dicha dependencia, por lo cual, se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación mediante mesa de ayuda interpuesta el 06/04/2026 la publicación de la respuesta generada en la página web, sección “Notificación por Aviso”.

En razón a lo anterior, se recibió respuesta de la mesa de ayuda el día 14/04/2026 adjuntando una imagen de la publicación. Sin embargo, en mesa de trabajo realizada el 22 de septiembre del 2026 con la Oficina de Control Disciplinario Interno, se procedió a validar la página web buscando el

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

expediente No.023 del 2026 en dicha sección, sin encontrar soporte del cargue de la respuesta en la página web. Por lo anterior, se identifican debilidades en la publicación, dado que la sección donde están siendo cargadas las respuestas no corresponde o se encuentra por fuera del “Esquema de publicación de información” vigente, lo cual conlleva al incumplimiento de los lineamientos internos.

Criterio: Procedimiento Interno RC-PR-2, V13, política de operación 4 que 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 (...)"*

Causa: Falta de alineación entre la dependencia responsable de la publicación y el “Esquema de publicación de información” vigente, lo que ocasionó que la respuesta fuera cargada en una sección distinta a la establecida. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Riesgo de que las notificaciones por aviso no cumplan su finalidad, afectando la transparencia y la garantía de acceso a la información para los interesados.

3.2.4.1. Respuesta del auditado: Oficina Asesora de Planeación

De acuerdo con el Memorando No. 2026-101-002676-3 del 14/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Oficina Asesora de Planeación, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Nos permitimos precisar que la Oficina Asesora de Planeación (OAP) no tiene a su cargo la publicación de información en la página web institucional, función que corresponde al proceso de Comunicación Estratégica.

Así mismo, en los soportes de la mesa de ayuda se evidencia la respuesta del contratista Sidney Miguel Acuña, quien informa que la publicación fue realizada en la sección solicitada. En consecuencia, agradecemos retirar al proceso de Gestión Tecnológica como corresponsable de la oportunidad de mejora y revisar la asignación de responsabilidades conforme a las competencias funcionales de los procesos involucrados”

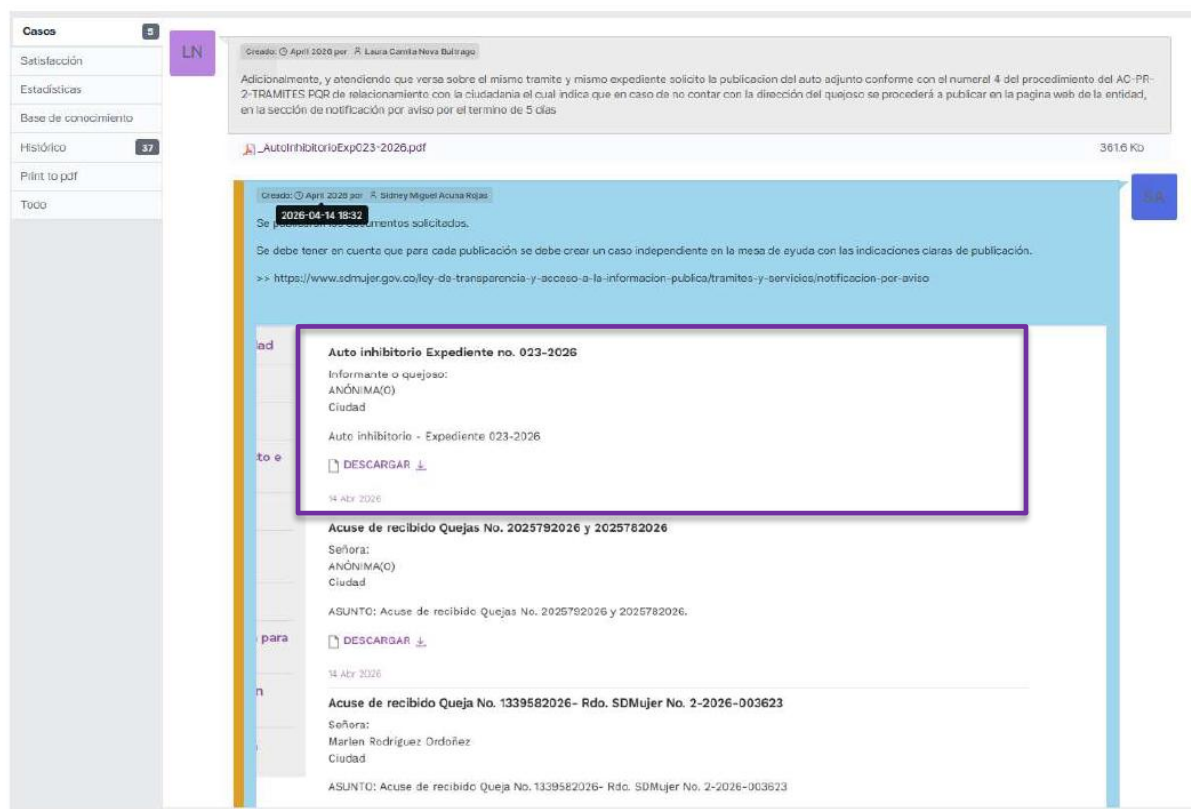
Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis adelantado por la Oficina de Control Interno a la réplica recibida, cabe mencionar en primera medida que conforme al “Procedimiento de Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía (RC-PR-2, V13)”, política de operación 4 se establece tácitamente que *"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*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2 Versión: 06	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

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 y negrilla fuera de texto), razón por la cual, la responsabilidad recae sobre el proceso de Gestión Tecnológica a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, respecto a la publicación de las respuestas anónimas previa solicitud en la sección Notificación por Aviso de la página web de la Entidad.

Por otro lado, en la condición del hallazgo, no se desconoce que la mesa de ayuda interpuesta por la OCID, recibió respuesta por parte del proceso de Gestión Tecnológica, el cual anexo la imagen que se presenta a continuación, con el título “Auto inhibitorio Expediente No.023- 2026” con fecha de publicación del 14 de abril del 2026:

Imagen 1. Evidencia de publicación en mesa de ayuda interpuesta por la OCID



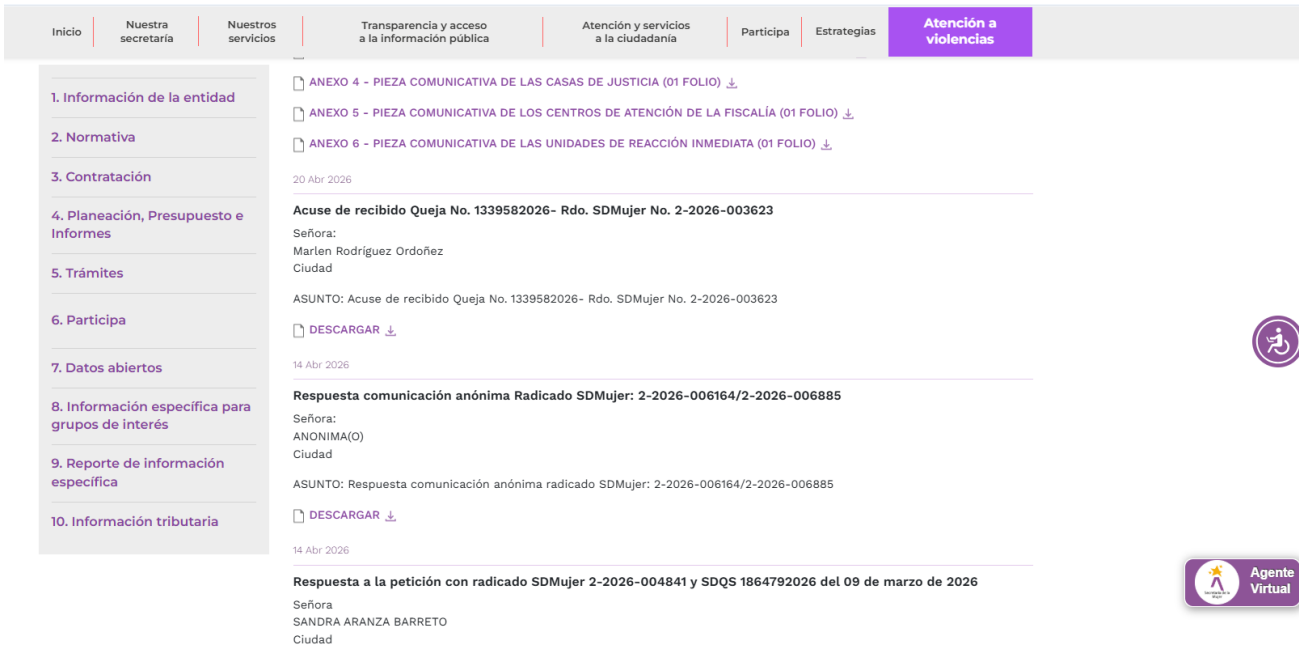
Fuente: Imagen suministrada en mesa de trabajo con la OCID el 22/09/2026

Sin embargo, al validar dicha información en la sección “4.10.5. Notificación por Aviso” de la sede electrónica de la Entidad <https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/tramites-y-servicios/notificacion-por-aviso> no se evidencia la publicación de la petición revisada por la Oficina de Control Interno como se observa en la imagen, lo cual, pone en evidencia debilidades en la publicación, dado que se presume que la sección donde están siendo

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

cargadas las respuestas no corresponde o se encuentra por fuera del “Esquema de publicación de información” vigente, lo cual va en contravía de los lineamientos internos.

Imagen 2. Validación sección “Notificación por Aviso” página de la SdMujer



Fuente: Consulta efectuada en la página web de la SdMujer el 15/10/2026.

Por lo anterior, se mantiene el hallazgo establecido para que se tomen las acciones pertinentes para garantizar la alineación entre la dependencia responsable de la publicación y el “Esquema de publicación de información” vigente, con el fin de evitar que las respuestas a las peticiones anónimas sen cargadas en una sección distinta a la establecida.

3.3. PETICIONES ANÓNIMAS RECIBIDAS EN LA SDMUJER.

De acuerdo a las peticiones recibidas en el primer semestre del 2026, la Oficina de Control Interno seleccionó una muestra de 21 PQRSDf anónimas, con el fin de validar la gestión correspondiente y su notificación, conforme a los lineamientos establecidos a nivel interno y externo. En dicha revisión se encontró lo siguiente:

3.3.1. Cumplimiento (C): Notificación por aviso de peticiones anónimas en la página web de la Entidad.

De acuerdo con la muestra seleccionada de 21 peticiones anónimas recibidas en el primer semestre del 2026, se observó que en el 100% de los casos la notificación se efectuó mediante en la página

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

web de la Entidad, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y al Procedimiento Interno AC-PR-2, V12, política de operación 4.

Procesos/ Dependencias asociadas: Dirección de Territorialización de Derechos, Dirección de Eliminación de Violencias y Acceso a la Justicia, Dirección del Sistema de Cuidado, Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad.

3.3.2. Incumplimiento (I-05-RC-2026): Cargue de prueba de notificación PQRSDF anónimas en Bogotá Te Escucha y/o el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

Condición: De acuerdo con la verificación efectuada a una muestra de 21 peticiones anónimas recibidas en el primer semestre del 2026, se identificaron los siguientes casos con deficiencias en el cargue de la prueba de notificación en el Sistema de Gestión Documental "Orfeo" y/o en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha:

Tabla 5. Cargue de prueba de notificación peticiones anónimas.

Petición	Dependencia	Orfeo	Observación
1529342026	DGC	No hay evidencia de cargue	Publicada en la página web en la sección "notificación por aviso" sin embargo, no se encuentra adjunta la respuesta.
1687272026	DTDyP	Cargado (25/03/2026)	La prueba de notificación en la página web no se encuentra registrada en el sistema Bogotá Te Escucha (BTE).
1834892026	DTH	No cargado	No se encuentra cargada la prueba de notificación en BTE.
2268872026	DEVAJ	Cargado (30/04/2026)	La prueba de notificación en la página web no se encuentra registrada en el sistema Bogotá Te Escucha (BTE).
3155242026	DEVAJ	Cargado (26/05/2026)	La prueba de notificación en la página web no se encuentra registrada en el sistema Bogotá Te Escucha (BTE).
3291852026	DEVAJ	Cargado (26/05/2026)	La prueba de notificación en la página web no se encuentra registrada en el sistema Bogotá Te Escucha (BTE).
3554722026	SIDICU	No cargado	No se evidencia el cargue de la prueba de notificación en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con matriz Excel denominada "Base completa PQRS BTE (01-01-2026 al 30-06-2026)"

Adicionalmente, es importante precisar que el presente hallazgo también responde a la **inefectividad del plan de mejoramiento 1647 (DEVAJ)** debido a la persistencia de las deficiencias del cargue de prueba de notificación PQRSDF anónimas en Bogotá Te Escucha y/o el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Criterio: Procedimiento interno RC-PR-2, V13, política de operación No.4, nota 2 que establece "La prueba de la notificación en página web deberá ser cargada por el enlace de cada dependencia en Orfeo y en el sistema Bogotá te escucha, para su posterior cierre..."

Causa: Posible omisión y/o desconocimiento de lineamientos internos para el cargue de soportes de notificación de peticiones recibidas de manera anónima en la Entidad. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Posible generación de incumplimientos y pérdida de trazabilidad de la gestión de PQRSDF recibidas de forma anónima en la SdMujer.

3.3.2.1. Respuesta del auditado: Dirección del Sistema de Cuidado

De acuerdo con el Memorando No. 2026-204-002712-3 del 14/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Dirección del Sistema de Cuidado, se enuncia lo siguiente como réplica:

*"Frente a la solicitud identificada con el radicado No. **3554722026**, se precisa que, desde esta Dirección bien se cumplió efectivamente con la publicación de la respuesta en la página web de la entidad, No obstante, se presentó un error involuntario de digitación en el número de radicado del SDQS, al omitirse el dígito 3. Sin embargo, la respuesta publicada corresponde efectivamente a la solicitud presentada por la persona peticionaria anónima, en la cual se registraron correctamente tanto el número de radicado Orfeo como el número de radicado SDQS, como se puede ver a continuación: (Ver imagen en el radicado)*

Para corregir este error una vez se conoció el informe de Auditoría Combinada AC7, se procedió a solicitar nuevamente la publicación a través de la mesa de ayuda. Se presenta evidencia: (Ver imagen en radicado)

*Ahora bien, frente a la solicitud identificada con el radicado **No3633632026**, una vez se conoció el informe de Auditoría Combinada AC7 donde se identificó: "No se evidencia el cargue de la prueba de notificación en el Sistema de Gestión Documental Orfeo" se procedió a realizar el cargue de la evidencia de notificación en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, como se evidencia a continuación (Ver imagen en radicado)*

Agradecemos tomar en cuenta los argumentos planteados por esta Dirección y de la misma manera tendremos en cuenta las recomendaciones formuladas, las cuales contribuyen significativamente al fortalecimiento de los procesos y a la mejora continua de nuestra labor."

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida, se observa que respecto a la petición No. 3554722026, se publicó la respuesta correspondiente en la página web, sin embargo, por un error involuntario como lo reconoce el proceso quedó mal nombrado en la publicación, razón por la cual, se procedió a solicitar el ajuste correspondiente mediante mesa de ayuda ID55020 del 14/10/2026 solicitando una nueva publicación, por lo que se reconoce como **un beneficio de auditoría** en este aspecto. Sin embargo, en la condición del hallazgo también se

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2 Versión: 06	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

menciona que dicha petición su radicado de salida (1-2026-008892) no cuenta con el cargue del soporte de notificación correspondiente como se evidencia en la imagen, lo cual, va en contravía de lo establecido en la Procedimiento interno RC-PR-2, V13, política de operación No.4, nota 2 que establece *"La prueba de la notificación en página web deberá ser cargada por el enlace de cada dependencia en Orfeo y en el sistema Bogotá te escucha, para su posterior cierre..."*

Imagen 3. Orfeo de salida No. 1-2026-008892. Petición No. 3554722026



The screenshot displays the Orfeo system interface. At the top, there's a navigation bar with icons for home, help, search, and other functions. Below this, a sidebar on the left contains menu items like 'RADICACIÓN', 'CARPETAS', and 'PERSONALES'. The main area shows details for a specific document (Radicado No. 1-2026-008892). It includes a table with columns for 'Radicado', 'Tipo', 'EXP', 'Descripción', 'Fecha Anexado/Rad', 'Usuario Crea', 'Destino', 'Tamaño (kb)', 'Firma', 'Solo Lectura', and 'ACCION'. Two rows of documents are listed, both created by CAROLINA GONZALEZ MORENO. The first row is a 'Planilla' (spreadsheet) and the second is a 'pdf'. Below the table, there's a link to 'Anexar Archivo' (Attach File).



Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo. Consulta realizada el 15/10/2026.

Por lo anterior, se mantiene la petición en la condición del hallazgo y se efectúa el ajuste correspondiente en la redacción del mismo, teniendo en cuenta el beneficio de auditoría otorgado con respecto a la publicación en la página web.

Por otro lado, respecto a la petición No. 3633632026 con radicado de salida No. 1-2026-008805, se procedió a validar la información en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, encontrando que se cargó la prueba de notificación el 10/10/2026, por lo cual, se concede el beneficio de auditoría, y se procede a la eliminación de dicha petición en la condición del hallazgo. Asimismo, cabe mencionar que debió a los cambios efectuados se ajuste la efectividad del plan de mejoramiento ID1627 de la Dirección del Sistema de Cuidado.

3.3.2.2. Respuesta del auditado: Dirección de Derechos y Diseño de Políticas

De acuerdo con el Memorando No. 2026-201-002703-3 del 14/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Dirección de Derechos y Diseño de Políticas, se enuncia lo siguiente como réplica:

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

“Al respecto, nos permitimos aportar y fundamentar las evidencias correspondientes que dan cuenta de la gestión adelantada:

- 1. La petición fue atendida dentro de los términos establecidos y la respuesta fue remitida a través del sistema Bogotá Te Escucha mediante el radicado **SDMujer 1-2026-009521**, y enviada al correo electrónico registrado en la solicitud (peticiones.anonimas1@gmail.com), informando a la/el peticionaria/o la atención brindada y el canal de consulta de su publicación.*
- 2. Se aporta como evidencia el soporte del caso radicado en la **Mesa de Ayuda** institucional ID, mediante el cual se solicitó formalmente el cargue y la publicación del documento en la página web de la entidad en el espacio dispuesto para Notificaciones por Aviso.*
- 3. Se adjunta la prueba del registro de la observación incorporada al momento de realizar el cierre del requerimiento en la plataforma Bogotá Te Escucha (BTE),*

“Cordial saludo.

Le informamos que su petición fue atendida y respondida mediante el radicado SDMujer 1-2026-009521. Esta respuesta fue al correo electrónico registrado en la solicitud: peticiones.anonimas1@gmail.com.

Asimismo, le comunicamos que este documento será publicado en el transcurso de la próxima semana en nuestra página web institucional. Podrá consultarlo directamente a través del siguiente enlace: <https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/tramites-y-servicios/notificacion-por-aviso>”, lo cual demuestra la trazabilidad operativa de la actuación adelantada por la dependencia.

Adicionalmente, es importante señalar lo dispuesto en el Procedimiento RC-PR-2 “Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de la Ciudadanía”, en su numeral 6 (Políticas de operación, subnumeral 4, Peticiones anónimas, devueltas o sin dirección de notificación), el cual establece que cuando se cuenta con una dirección electrónica para notificación (como ocurre en este caso con el correo aportado), se realiza el envío correspondiente. La solicitud a la Mesa de Ayuda y la respectiva observación registrada al cerrar el caso en la plataforma complementan la debida diligencia en el trámite. En este sentido, las evidencias aportadas (soporte de mesa de ayuda y registro de la observación al cerrar en BTE) demuestran que la DDDP ejecutó las acciones necesarias para garantizar la comunicación y la trazabilidad de la actuación. Por lo anterior, solicitamos respetuosamente que estas evidencias sean valoradas.

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida, se observa que, aunque la petición No. 3781772026 fue radicada de manera anónima, se contaba con una dirección de correo electrónico para la notificación de la respuesta. En consecuencia, no era necesario realizar el cargue en la página web de la Entidad; sin embargo, se efectuó la gestión correspondiente para publicar el soporte en la sección “Notificación por Aviso” de la sede electrónica de la SdMujer.

Adicionalmente, en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha, se encuentra el comentario registrado por la dependencia, en el cual se informa a la ciudadana el

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

medio utilizado para dar a conocer la respuesta. Por lo tanto, se considera que se cumplió con la notificación oportuna a la peticionaria y se cargaron los soportes respectivos conforme a la petición atendida. En ese sentido, se procede a eliminar la condición del hallazgo.

3.3.2.3. Respuesta del auditado: Dirección de Talento Humano

De acuerdo con el Memorando No. 2026-403-002766-3 del 15/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Dirección de Talento Humano, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Se subsana el hallazgo y se adjunta evidencia de los mismos;” (Ver imagen en el radicado)

Repuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida, la Oficina de Control Interno verificó en el Sistema de Gestión Documental Orfeo el radicado No. 1-2026-004614, con el fin de validar el cargue del soporte correspondiente a la prueba de notificación de la petición No. 1834892026. Como resultado de la revisión, se evidenció que el 13 de octubre de 2026 fue cargado un documento asociado a una mesa de ayuda radicada por el proceso de Talento Humano (Caso No. 50708), el cual no corresponde al soporte de publicación o notificación requerido.

Lo anterior incumple lo establecido en el procedimiento interno RC-PR-2, versión 13, Política de Operación No. 4, Nota 2, que señala: *“La prueba de la notificación en página web deberá ser cargada por el enlace de cada dependencia en Orfeo y en el sistema Bogotá Te Escucha, para su posterior cierre...”*

Es importante precisar que la verificación efectuada por esta Oficina permitió corroborar que la publicación de la respuesta a la petición en la página web institucional sí fue realizada el 31 de marzo de 2026. Sin embargo, la observación formulada no está relacionada con la ejecución de dicha publicación, sino con la ausencia del soporte que evidencie su realización, el cual debía reposar tanto en el Sistema de Gestión Documental Orfeo como en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, conforme a los lineamientos establecidos.

En consecuencia, se mantiene el hallazgo, toda vez que no se aportó evidencia que desvirtúe la situación observada. Por lo anterior, se considera necesario que el proceso adopte no solo acciones correctivas orientadas a subsanar el caso específico identificado, sino también acciones preventivas que fortalezcan los controles existentes y eviten la recurrencia de situaciones similares.

3.3.2.4. Respuesta del auditado: Dirección de Territorialización de Derechos y Participación

De acuerdo con el Memorando No. 2026-301-002768-3 del 15/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, se enuncia lo siguiente como réplica:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

“Sobre la ausencia de la prueba de notificación en el sistema Bogotá Te Escucha (BTE), e permito informar que se adelantaron las gestiones correspondientes para dar trámite a la petición y realizar su publicación a través del portal web.

El 20 de marzo de 2026 se efectuó el cierre de la petición, asociada al número de respuesta 1-2026-004221, cuyo radicado tiene fecha del 19 de marzo de 2026. El 20 de marzo se recibió por correo electrónico el documento requerido para continuar con el trámite, tal como se evidencia a continuación. (Ver imagen en el radicado)

Posteriormente, el 20 de marzo de 2026 se radicó una solicitud ante la mesa de ayuda para gestionar la publicación de la petición a través del portal web. La respuesta a dicha solicitud fue recibida el 24 de marzo de 2026, según consta en las evidencias aportadas (Ver imagen en el radicado)

En consecuencia, no fue posible adjuntar la prueba de publicación en el sistema Bogotá Te Escucha dentro del plazo correspondiente al cierre de la petición, debido a que la respuesta de la mesa de ayuda se recibió con posterioridad a dicho cierre. No obstante, se cuenta con la trazabilidad de las gestiones adelantadas y de la publicación en el aplicativo Orfeo, conforme a los soportes disponibles.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida, se verificó, con base en los soportes remitidos por el proceso, que se adelantaron las gestiones necesarias para la publicación de la respuesta anónima correspondiente a la petición No. 1687272026 en la página web de la Entidad, publicación que fue efectuada el 24 de marzo de 2026. Este aspecto es reconocido por la Oficina de Control Interno.

No obstante, se reitera que persiste el incumplimiento de lo establecido en el procedimiento interno RC-PR-2, versión 13, Política de Operación No. 4, Nota 2, el cual dispone: *“La prueba de la notificación en página web deberá ser cargada por el enlace de cada dependencia en Orfeo y en el sistema Bogotá Te Escucha, para su posterior cierre...”*

Lo anterior, toda vez que la petición fue cerrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha sin que se encontrara cargado el soporte que evidenciara la publicación realizada, requisito establecido en el procedimiento vigente. Si bien se comprende la necesidad de dar cumplimiento a los términos definidos para la gestión y cierre de las peticiones ciudadanas, el proceso debió adoptar las medidas de planificación y control necesarias para garantizar el cumplimiento integral de los lineamientos internos aplicables.

En consecuencia, se mantiene el hallazgo, considerando que la evidencia aportada confirma la realización de la publicación, pero no desvirtúa la observación relacionada con la ausencia del soporte correspondiente al momento del cierre de la petición. Por lo anterior, se recomienda fortalecer los controles del proceso e implementar acciones preventivas que permitan asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos y evitar la recurrencia de situaciones similares.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2 Versión: 06	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.3.2.5. **Respuesta del auditado: Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia**

De acuerdo con el Memorando No. 2026-302-002718-3 del 15/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, se enuncia lo siguiente como réplica:

“En línea con el apartado anterior, presentamos réplica respecto del presente incumplimiento, pues de la revisión de cada caso concreto se evidenció que al momento de cargue de estas peticiones en el sistema Bogotá Te Escucha, por un error humano involuntario durante el registro de la petición no se cargó la prueba de la notificación.

Asimismo, informamos que en atención a lo observado se cargó la evidencia faltante en el sistema de la plataforma BTE subsanando el error evidenciado para cada caso: (Ver imagen en el radicado)

Por último, se pone de presente una duplicidad en la presente observación, por cuanto la petición No. 3291852026 ya fue objeto de observación en el Incumplimiento (I-02-RC-2026), por lo cuanto se reitera integralmente la respuesta señalada en el numeral anterior.

Con todo, respetuosamente solicitamos que se revalúe el presente incumplimiento, dado que tuvo sustento en un error humano cometido de manera involuntaria, que en todo caso no afectó el acceso de la ciudadanía a las respuestas de las peticiones objeto de revisión y actualmente ya se encuentra subsanado.”

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida, se verificó en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha cada una de las peticiones a cargo de la Dirección de Eliminación de Violencias y Acceso a la Justicia (2268872026, 3155242026 y 3291852026), evidenciándose que en todos los casos fue cargado el soporte de notificación en la sección “Documentos adjuntos”. En consecuencia, se reconoce la implementación de una acción correctiva frente a la situación observada.

No obstante, lo anterior no desvirtúa la observación formulada por esta Oficina, toda vez que el cierre de las peticiones debió efectuarse con el respectivo soporte de publicación, conforme a lo establecido en el procedimiento interno RC-PR-2, versión 13, Política de Operación No. 4, Nota 2, que señala: *“La prueba de la notificación en página web deberá ser cargada por el enlace de cada dependencia en Orfeo y en el sistema Bogotá Te Escucha, para su posterior cierre...”*

De otra parte, es importante precisar que esta situación ha sido identificada de manera reiterada en informes de auditoría anteriores, razón por la cual también se determina la ineffectividad del Plan de Mejoramiento ID 1647. Asimismo, la persistencia de la situación evidencia debilidades en los controles establecidos para garantizar que las peticiones anónimas cuenten con la totalidad de los soportes requeridos y sean cargados dentro de los términos definidos por los lineamientos internos.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06 Fecha de Emisión: 15/05/2025	

En consecuencia, se mantiene el hallazgo, con el fin de que el proceso implemente acciones de mejora orientadas a fortalecer los controles existentes, corregir la causa raíz de la situación identificada y prevenir su recurrencia.

3.4. TRASLADOS DE PQRSDF POR NO COMPETENCIA DE LA ENTIDAD.

La Oficina de Control Interno efectuó una revisión de 390 peticiones que fueron objeto de traslado por no competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer, frente a éstas se validó la oportunidad en la remisión a la Entidad competente para su debido trámite, identificándose lo siguiente:

3.4.1. Cumplimiento (C): Traslado de peticiones por competencia con oportunidad.

De acuerdo con la revisión adelantada por la Oficina de Control Interno, se evidenció que el 100% (390 peticiones) fueron trasladadas de manera oportuna a otras entidades distritales, dando cumplimiento a los términos dispuestos en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y el Procedimiento Interno "Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía" (AC-PR-2, V12), política de operación 3.

Procesos/ Dependencias asociadas: Relacionamiento con la Ciudadanía, Dirección de Enfoque Diferencial, Control Disciplinario Interno, Dirección de Gestión del Conocimiento, Dirección del Sistema de Cuidado, Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad.

3.5. CLIENTE INCÓGNITO EN LAS REDES SOCIALES DE LA SDMUJER.

La Oficina de Control Interno procedió a realizar un ejercicio de cliente incógnito mediante las redes sociales de la Entidad (Facebook, Instagram, TikTok, X) con el fin de validar la oportunidad en la atención a través de este medio, así como la gestión que se efectúa sobre peticiones interpuestas a través de estos medios encontrando lo siguiente:

3.5.1. Tratamiento de datos personales en las PQRSDF recibidas en Redes sociales.

Condición: De acuerdo con el ejercicio de cliente incógnito adelantado por la Oficina de Control Interno en las redes sociales Facebook, Instagram, TikTok y X, se evidenció que, de las ocho (8) consultas efectuadas —dos (2) por cada red social— únicamente en tres (3) casos se solicitó la autorización del ciudadano para el tratamiento de sus datos personales, precisando que en dos (2) casos no aplica teniendo presente que se dio respuesta de manera inmediata y tres (3) casos no se recibió respuesta por lo cual, no se requirió la información conforme a la política de privacidad y tratamiento de datos de la SdMujer.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06 Fecha de Emisión: 15/05/2025	

La situación se presentó principalmente en las redes sociales X e Instagram, lo que pone de manifiesto debilidades en la aplicación de lo dispuesto en el aspecto No. 5 de la Directiva No. 004 de 2021.

Adicionalmente, es importante precisar que el presente hallazgo también responde a la **inefectividad del plan de mejoramiento ID1616 (CE) y 1628 (RC)** debido a la persistencia de las deficiencias en la solicitud de autorización del ciudadano para efectos del tratamiento de los datos personales.

Criterio: Directiva No.004 del 2021, numeral II. Lineamientos Distritales, aspecto No.5 que establece *"...En todos los casos - y previo a la solicitud de datos de identificación que se eleve a los ciudadanos para el adecuado registro de sus peticiones - se deberá solicitar la autorización del ciudadano para efectos del tratamiento de sus datos personales, según la política de privacidad y tratamiento de datos personales de cada entidad. Para los mismos efectos, se deberá remitir el vínculo de acceso a la política de tratamiento de datos personales..."*

Causa: Posible desconocimiento de los lineamientos internos y externos para la atención de PQRSDF a través de las redes sociales que permita dar cumplimiento a lo requerido en la normatividad distrital. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Posible materialización de incumplimientos a la normatividad aplicable para el tratamiento y la protección de datos personales del ciudadano en la gestión de PQRSDF recibidas mediante las redes sociales.

3.5.1.1. Respuesta del auditado: Proceso de Comunicación Estratégica

De acuerdo con el Memorando No. 2026-100-002774-3 del 15/10/2026 recibido mediante Orfeo por el Proceso de Comunicación Estratégica, se enuncia lo siguiente como réplica:

Frente a la conclusión según la cual, de ocho (8) interacciones realizadas mediante el ejercicio de incógnito, únicamente en tres (3) casos se solicitó autorización para el tratamiento de datos personales, se solicita revisar individualmente las evidencias correspondientes a cada interacción, considerando el contenido de la consulta, la actuación realizada por la entidad y la eventual solicitud de datos de identificación.

Lo anterior, teniendo en cuenta que el criterio citado por la auditoría, correspondiente a la Directiva 004 de 2021, numeral II, aspecto 5, establece que la autorización para el tratamiento de datos personales debe solicitarse previamente a la solicitud de datos de identificación que se requieran para el registro de las peticiones, junto con la remisión del vínculo de acceso a la política de tratamiento de datos personales de la entidad.

En este sentido, resulta necesario diferenciar las interacciones en las que la consulta pudo resolverse directamente, sin requerir información de identificación o contacto, de aquellas en

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

las que se solicitó información personal para gestionar y registrar una petición. En las primeras, la ausencia de una solicitud de autorización no permite concluir, por sí sola, que no se haya dado trámite a la consulta.

En consecuencia, se solicita reconsiderar la calificación de incumplimiento I-06-RC-2026 y, de no acreditarse una infracción del criterio aplicable en los casos evaluados, retirar el hallazgo del informe definitivo.

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida respecto de las dos (2) interacciones efectuadas a través de la red social Facebook, y considerando que se brindó una respuesta directa a la información solicitada, no se requería la autorización para el tratamiento de datos personales, toda vez que estos no fueron solicitados ni recopilados para el registro de la petición.

Por otra parte, en relación con las interacciones realizadas a través de las redes sociales Instagram (interacción No. 2), TikTok y X, el proceso manifestó que no encontró soportes que evidenciaran la recepción de dichas consultas. No obstante, se adjuntan los respectivos soportes de las interacciones en el incumplimiento No.7, en las cuales se observa que, debido al contenido y alcance de la información requerida por la ciudadana, estas debieron ser gestionadas como peticiones y registradas en el sistema BTE. A continuación, se relacionan:

Tabla 6. Cliente incógnito en las redes sociales de la SdMujer

Red social	Consulta realizada	Tipo de petición
Instagram (Interacción 2)	Buenas tardes, soy una mujer migrante y actualmente vivo en Bogotá. Quisiera saber qué servicios ofrecen para mujeres migrantes y si puedo acceder a orientación jurídica y psicológica, independientemente de mi nacionalidad o situación migratoria. También quisiera saber cuáles son los requisitos y cómo puedo solicitar la atención.	Derecho de petición de interés particular
TikTok (Interacción 1)	Buenos días. Quisiera saber qué servicios ofrece actualmente la Secretaría de la Mujer para apoyar a mujeres que están buscando empleo. Agradezco indicarme si existen programas de orientación, formación o apoyo para la búsqueda de empleo.	Derecho de petición de interés particular
TikTok (Interacción 2)	Buenos días. Quisiera hacer una consulta sobre mi situación laboral. Yo trabajaba en una campaña que se realizaba desde casa, pero la campaña cerró. La empresa me ofreció continuar en otra campaña, pero esta es presencial y, por motivos de salud, no puedo trabajar de manera presencial. En mi contrato no se establece expresamente que la modalidad de trabajo fuera desde casa. Quisiera saber si, en mi caso, tengo algún tipo de protección laboral por mi situación de salud o si podría tener derecho a una indemnización. También quisiera saber qué debería hacer antes de presentar una renuncia y si la Secretaría de la Mujer puede brindarme asesoría jurídica gratuita o remitirme a una entidad que pueda revisar mi caso.	Derecho de petición de interés particular

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Red social	Consulta realizada	Tipo de petición
Twitter (Interacción 1)	Buenas tardes, me gustaría obtener información detallada sobre la Ruta Única de Atención a Mujeres Víctimas de Violencias en Bogotá para realizar un trabajo académico.	Derecho de petición de interés particular
Twitter (Interacción 2)	Hola, quisiera saber si la Secretaría de la Mujer desarrolla actualmente actividades para fortalecer la participación de las mujeres en espacios comunitarios o de participación ciudadana. Agradezco informar cómo se puede acceder a estas actividades.	Derecho de petición de interés particular

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con ejercicio de cliente incógnito

En ese sentido, para las cinco (5) peticiones que no recibieron respuesta por parte de la Entidad, no fue posible verificar la aplicación de las disposiciones relacionadas con el tratamiento de datos personales, debido a la falta de atención y gestión de las solicitudes presentadas a través de este canal.

En consecuencia, este hallazgo se **consolidará con el Incumplimiento I-07-RC-2026**, toda vez que ambas situaciones se encuentran relacionadas y evidencian debilidades en la gestión de las peticiones ciudadanas a través de este canal. Lo anterior, con el propósito de que el proceso adopte acciones correctivas de fondo orientadas a subsanar las causas identificadas y prevenir la recurrencia de estas situaciones.

3.5.2. Incumplimiento (I-07-RC-2026): Inoportunidad o falta de atención de peticiones a través de las redes sociales y aplicación de la política de tratamientos de datos personales.

Condición No.1: De acuerdo con el ejercicio de cliente incógnito efectuado por la Oficina de Control Interno, se efectuaron interacciones mediante solicitudes de información a través de los chats oficiales de Facebook, Instagram, TikTok y X evidenciándose lo siguiente:

Tabla 7. Cliente incógnito en las redes sociales de la SdMujer

Red social	Consulta realizada	Observaciones de la verificación
Facebook (Interacción 1)	Soy un hombre cuidador y actualmente estoy buscando empleo. Debido al tiempo que debo dedicar al cuidado de un familiar, necesito conocer si existen programas de orientación laboral, formación o generación de ingresos dirigidos a personas cuidadoras. Solicito verificar cuáles puedo utilizar y los requisitos de acceso.	Se evidencia que la consulta fue realizada el 15/09/2026 a las 2:11 p. m. y atendida por la entidad el 16/09/2026 a las 12:26 p. m., aproximadamente 22 horas y 15 minutos después. La respuesta guarda relación con la solicitud, al orientar al ciudadano hacia la Manzana del Cuidado y suministrar el enlace del Sistema Distrital del Cuidado; sin embargo, la información proporcionada es general y no especifica los programas de orientación laboral, formación o generación de ingresos disponibles, ni los requisitos de acceso solicitados por el ciudadano.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Red social	Consulta realizada	Observaciones de la verificación
Facebook (Interacción 2)	Me encuentro realizando un trabajo para la universidad y quisiera solicitar información estadística sobre las violencias contra las mujeres en Bogotá durante los últimos tres años. Agradezco informar las cifras correspondientes a cada año, detalladas, si es posible, según el tipo de violencia (física, psicológica, sexual, económica, intrafamiliar y feminicidio), así como por localidad.	Se realizó una consulta a través del canal oficial de Facebook de la Secretaría Distrital de la Mujer el 18/09/2026, transcurridas 24 horas, no se evidenció respuesta. Posteriormente, el 23/09/2026, la entidad respondió a través del mismo canal, orientando a la ciudadana a consultar el sitio web del Observatorio de Mujeres y Equidad de Género – OMEG para acceder a la información solicitada.
Instagram (Interacción 1)	Buenos días, estoy interesada en fortalecer un emprendimiento y quisiera saber si actualmente la Secretaría Distrital de la Mujer cuenta con algún mecanismo de apoyo económico, capital semilla, incentivos, financiación o entrega de recursos productivos para mujeres emprendedoras. En caso de que la Secretaría no entregue directamente estos recursos, quisiera saber si actualmente tiene convenios o alianzas con entidades que sí los otorguen y cuál es el procedimiento para ser postulada o remitida. Solicito verificar cuáles alternativas se encuentran vigentes actualmente.	Se evidencia que la interacción realizada (14/09/2026) a través de Instagram no fue atendida oportunamente, dado que la respuesta se recibió después de transcurridas 24 horas desde la presentación de la petición (16/09/2026). La entidad, a través de Instagram, solicitó a la ciudadana información de contacto para gestionar su solicitud y le informó sobre el tratamiento de los datos personales. Posteriormente, mediante correo electrónico, la entidad informó que la petición fue registrada en Bogotá Te Escucha con el respectivo radicado.
Instagram (Interacción 2)	Buenas tardes, soy una mujer migrante y actualmente vivo en Bogotá. Quisiera saber qué servicios ofrecen para mujeres migrantes y si puedo acceder a orientación jurídica y psicológica, independientemente de mi nacionalidad o situación migratoria. También quisiera saber cuáles son los requisitos y cómo puedo solicitar la atención.	Se realizó consulta mediante el chat del canal oficial de Instagram de la Secretaría Distrital de la Mujer el 17/09/2026. Transcurridas 24 horas, no se ha recibido respuesta a la consulta realizada y a la fecha 23/09/2026 se continua sin respuesta alguna a la solicitud de información.
TikTok (Interacción 1)	Buenos días. Quisiera saber qué servicios ofrece actualmente la Secretaría de la Mujer para apoyar a mujeres que están buscando empleo. Agradezco indicarme si existen programas de orientación, formación o apoyo para la búsqueda de empleo.	Se evidencia que la entidad brindó una respuesta oportuna frente a la solicitud inicial a través de TikTok. Posteriormente, una vez la ciudadana suministró los datos personales requeridos para continuar con la gestión de la petición, el 22 de septiembre de 2026 se recibió comunicación mediante el correo electrónico proporcionado, en la cual la entidad informó el registro de la petición en la plataforma Bogotá Te Escucha con su respectivo radicado.
TikTok (Interacción 2)	Buenos días. Quisiera hacer una consulta sobre mi situación laboral. Yo trabajaba en una campaña que se realizaba desde casa, pero la campaña cerró. La empresa me ofreció continuar en otra campaña, pero esta es presencial y, por motivos de salud, no puedo trabajar de manera presencial. En mi contrato	Se evidencia que la entidad brindó una respuesta oportuna frente a la solicitud inicial a través de TikTok. Posteriormente, una vez la ciudadana suministró los datos personales requeridos para continuar con la gestión de la petición, el 22 de septiembre de 2026 se recibió comunicación mediante el correo

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Red social	Consulta realizada	Observaciones de la verificación
	no se establece expresamente que la modalidad de trabajo fuera desde casa. Quisiera saber si, en mi caso, tengo algún tipo de protección laboral por mi situación de salud o si podría tener derecho a una indemnización. También quisiera saber qué debería hacer antes de presentar una renuncia y si la Secretaría de la Mujer puede brindarme asesoría jurídica gratuita o remitirme a una entidad que pueda revisar mi caso.	electrónico proporcionado, en la cual la entidad informó el registro de la petición en la plataforma Bogotá Te Escucha con su respectivo radicado.
Twitter (Interacción 1)	Buenas tardes, me gustaría obtener información detallada sobre la Ruta Única de Atención a Mujeres Víctimas de Violencias en Bogotá para realizar un trabajo académico.	Se realizó una consulta mediante el canal oficial de X (Twitter) de la Secretaría Distrital de la Mujer el 15/09/2026 sobre la Ruta Única de Atención a Mujeres Víctimas de Violencias en Bogotá. Transcurridas 24 horas, no se ha recibido respuesta a la consulta realizada y a la fecha 23/09/2026 se continua sin respuesta alguna a la solicitud de información.
Twitter (Interacción 2)	Hola, quisiera saber si la Secretaría de la Mujer desarrolla actualmente actividades para fortalecer la participación de las mujeres en espacios comunitarios o de participación ciudadana. Agradezco informar cómo se puede acceder a estas actividades.	Se realizó una consulta mediante el canal oficial de X (Twitter) de la Secretaría Distrital de la Mujer el 15/09/2026 sobre actividades para fortalecer la participación de las mujeres en espacios comunitarios o de participación ciudadana. Transcurridas 24 horas, no se ha recibido respuesta a la consulta realizada y a la fecha 23/09/2026 se continua sin respuesta alguna a la solicitud de información.

Fuente: Elaboración propia de acuerdo a consultas efectuadas en las redes sociales de la SdMujer

De acuerdo con lo expuesto en la tabla, se evidencia que de las ocho (8) interacciones verificadas, cinco (5) presentaron retrasos en su atención. En consecuencia, es fundamental que el proceso de Comunicación Estratégica implemente o fortalezca controles orientados al seguimiento permanente de las redes sociales institucionales, con el propósito de asegurar la identificación, gestión y respuesta oportuna de las solicitudes formuladas por la ciudadanía a través de estos medios, minimizando el riesgo de incumplimiento de los términos legales y procedimentales aplicables.

Condición No.2: De acuerdo con el ejercicio de cliente incógnito realizado por la Oficina de Control Interno a través de las redes sociales Facebook, Instagram, TikTok y X, se evidenció que, de las ocho (8) consultas efectuadas, correspondientes a dos (2) por cada red social, únicamente en tres (3) casos se solicitó la autorización para el tratamiento de datos personales por parte de la ciudadanía.

Respecto de las dos (2) consultas realizadas a través de Facebook, dicha autorización no era procedente, toda vez que las respuestas fueron suministradas de manera inmediata, sin requerir la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

recolección o tratamiento de datos personales. Por su parte, en tres (3) casos, correspondientes a la interacción No. 2 de Instagram y a las dos (2) interacciones realizadas en X, no se obtuvo respuesta por parte de la Entidad debido a la falta de atención de las solicitudes presentadas a través de estos canales.

En consecuencia, no fue posible contar con información suficiente que permitiera verificar la aplicación de la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la SdMujer en dichas situaciones. De igual manera, no fue posible evaluar la efectividad de las acciones formuladas en los planes de mejoramiento ID 1616 (CE) e ID 1628 (RC), toda vez que la ausencia de respuesta a las solicitudes impidió obtener evidencia suficiente para emitir un pronunciamiento de fondo sobre el cumplimiento de los compromisos establecidos.

Por lo anterior, la verificación de los citados planes de mejoramiento será objeto de seguimiento en el próximo informe de PQRSDF. Así mismo, se recomienda al proceso fortalecer los mecanismos de control y seguimiento sobre las interacciones ciudadanas recibidas a través de las redes sociales, con el fin de garantizar su oportuna atención y asegurar que aquellas que cumplan las características de una petición sean gestionadas de conformidad con la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la Entidad y los lineamientos internos y distritales aplicables.

Criterio: Procedimiento interno AC-PR-2, V12, política de operación 5.3 que establece *“Para el caso de los requerimientos remitidos a la Entidad a través del canal virtual “Redes Sociales”, la dependencia de Comunicaciones será la responsable de su recepción y envío a Atención a la Ciudadanía, al correo electrónico servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co, junto con el pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad. En el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la respectiva red social. Atención a la Ciudadanía será la encargada del respectivo registro en el sistema de gestión documental Orfeo y la plataforma del Bogotá te escucha, y de su asignación y seguimiento al interior de la Entidad. Estos requerimientos deben ser remitidos con la información de contacto de la/el peticionaria/o. Una vez registrada la solicitud en el sistema Bogotá te escucha, el proceso de Atención a la Ciudadanía enviará vía correo electrónico a la dependencia de Comunicaciones, el número de radicado generado por el sistema, para que sea enviado a la/el peticionaria/o, para el correspondiente seguimiento a la solicitud y al correo electrónico del(la) peticionario(a) en caso que lo haya registrado en su solicitud.”*

Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer 2025 (RC-MA-01, V10), numeral 8.5.2 Protocolo de atención de redes sociales.

Concepto DAFP 337111 de 2021 (Función Pública): Preciso que, si una entidad habilita una plataforma de red social para interactuar con la ciudadanía y recibe una solicitud formal por allí, está obligada a radicarla y responderla dentro de los términos del estatuto de petición.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2 Versión: 06	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Circular No.011 del 2020 de la Veeduría Distrital, numeral 1 que establece *“Las redes sociales al contemplarse como canales bidireccionales entre las entidades públicas y sus grupos de valor conllevan la obligación de recibir y tramitar derechos de petición por este medio, y si bien hay disponibilidad de estas plataformas las 24 horas, las respuestas se emiten de acuerdo con los términos legales ya establecidos.”*

Causa: Posible falta de control y seguimiento continuo a los chats de los que dispone las redes sociales de la Entidad para la atención con oportunidad de solicitudes que pueden ser remitidas por la ciudadanía a través de este medio. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Posible omisión de peticiones o solicitudes que pueden ser remitidas por la Ciudadanía a través de las redes sociales, generando pérdida de confianza y reputación de la Entidad.

3.5.2.1. Respuesta del auditado: Proceso de Comunicación Estratégica

De acuerdo con el Memorando No. 2026-100-002774-3 del 15/10/2026 recibido mediante Orfeo por el Proceso de Comunicación Estratégica, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Frente al presunto incumplimiento relacionado con la inoportunidad en la atención de solicitudes o peticiones recibidas a través de las redes sociales, se solicita revisar y reconsiderar la conclusión del informe preliminar, teniendo en cuenta las observaciones documentadas por el equipo de Comunicación Estratégica en el archivo Excel adjunto, así como las disposiciones contenidas en los procedimientos institucionales aplicables.

En primer lugar, las observaciones consignadas por el equipo en el archivo Excel advierten aspectos que requieren verificación respecto de la información utilizada para sustentar el hallazgo, particularmente en la correspondencia entre la red social identificada, los mensajes objeto de revisión y las anotaciones de verificación registradas. Estas situaciones deben contrastarse con los soportes originales de cada interacción, con el fin de garantizar que las conclusiones de auditoría correspondan efectivamente a los casos examinados y que exista trazabilidad entre la evidencia recopilada y el incumplimiento atribuido toda vez que en algunos casos no se evidenció la recepción del mensaje en las redes sociales.

En segundo lugar, resulta necesario diferenciar las actuaciones que corresponden a la atención inicial de los mensajes en redes sociales, del registro en Bogotá te escucha, la remisión de solicitudes a la dependencia responsable de su gestión y la respuesta formal a las peticiones ciudadanas. Estas actividades se encuentran relacionadas, pero no necesariamente corresponden a una misma responsabilidad ni están sujetas al mismo término de actuación.

Al respecto, la Directiva 004 de 2021 en el numeral 2 hace referencia a la solicitud de datos para el registro de las peticiones una vez son identificadas en las redes sociales de la entidad, sin determinar un plazo específico para esta acción.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

*Asimismo, el numeral 8.5.2, Protocolo de atención de redes sociales, del **Manual de Servicio a la Ciudadanía RC-MA-01**, establece la necesidad de realizar un monitoreo frecuente de las redes sociales y gestionar las respuestas teniendo en cuenta si los mensajes pueden ser atendidos inmediatamente o si requieren una gestión posterior. Sin embargo, en el apartado consultado no se identifica un plazo específico para responder inicialmente cada mensaje recibido por estos canales.*

*Por su parte, el numeral 5.3 del procedimiento **AC-PR-2, Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía**, describe la articulación entre Comunicación Estratégica y Atención a la Ciudadanía para la remisión, registro y gestión de las solicitudes recibidas por redes sociales. En particular, contempla la remisión de estas solicitudes a Atención a la Ciudadanía, dependencia que adelanta las actividades de registro y seguimiento correspondientes. No obstante, no se contempla un término específico para esta acción.*

Por lo anterior, se solicita reconsiderar la configuración del incumplimiento I-07-RC-2026 y evaluar su retiro del informe definitivo, siempre que, una vez contrastadas las observaciones y los soportes, no se encuentre acreditado de manera suficiente el incumplimiento de un término aplicable y la responsabilidad atribuible al equipo de Comunicación Estratégica.”

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida, en primer lugar, es importante precisar que, para la red social TikTok, se evidenció que las solicitudes fueron atendidas de manera oportuna. En consecuencia, se realizará el ajuste correspondiente en la tabla incluida en el hallazgo.

Por otra parte, respecto de los casos relacionados en el archivo Excel que no fueron ubicados en los chats correspondientes a las redes sociales Instagram y X, la Oficina de Control Interno se permite adjuntar imágenes como evidencia complementaria. Dichos soportes permiten verificar la fecha de presentación de las solicitudes por parte de la ciudadanía, así como evidenciar la ausencia de respuesta por parte de la Entidad dentro de los canales analizados, tal como se detalla a continuación:

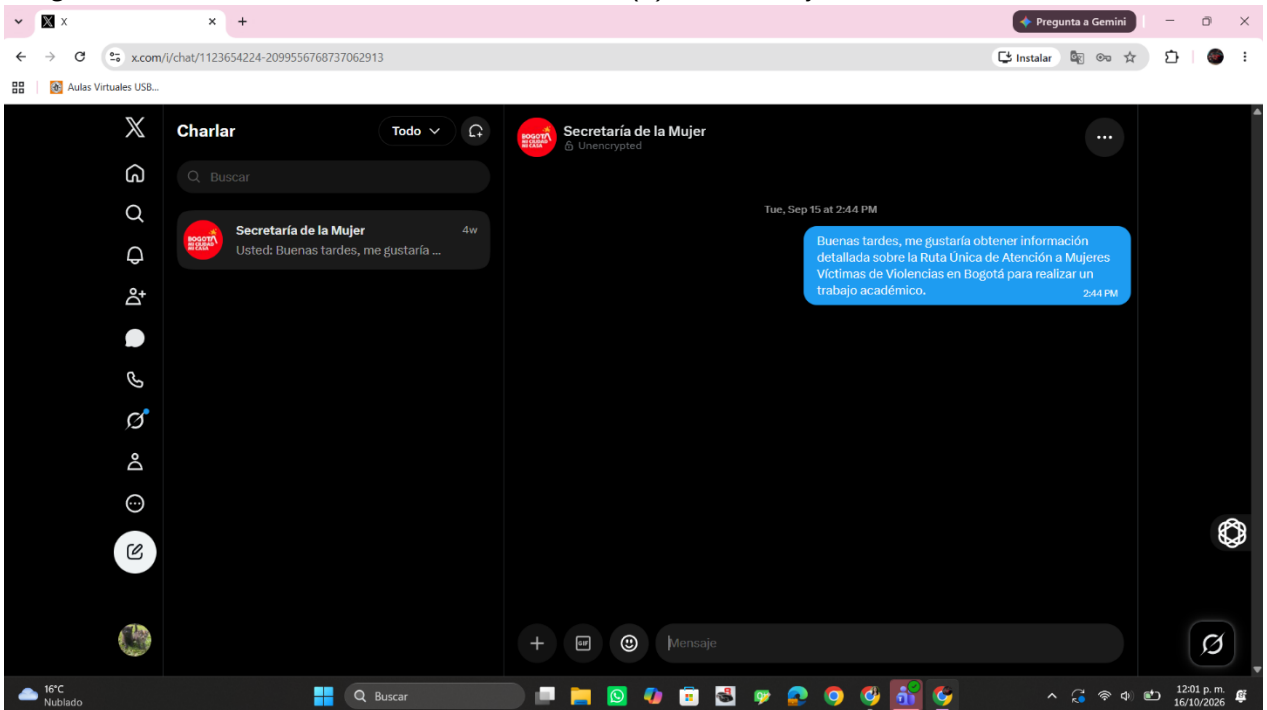
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Imagen 4. Interacción 2 realizada en chat de Instagram de la SdMujer



Fuente: Consulta efectuada en Instagram el 17/09/2026

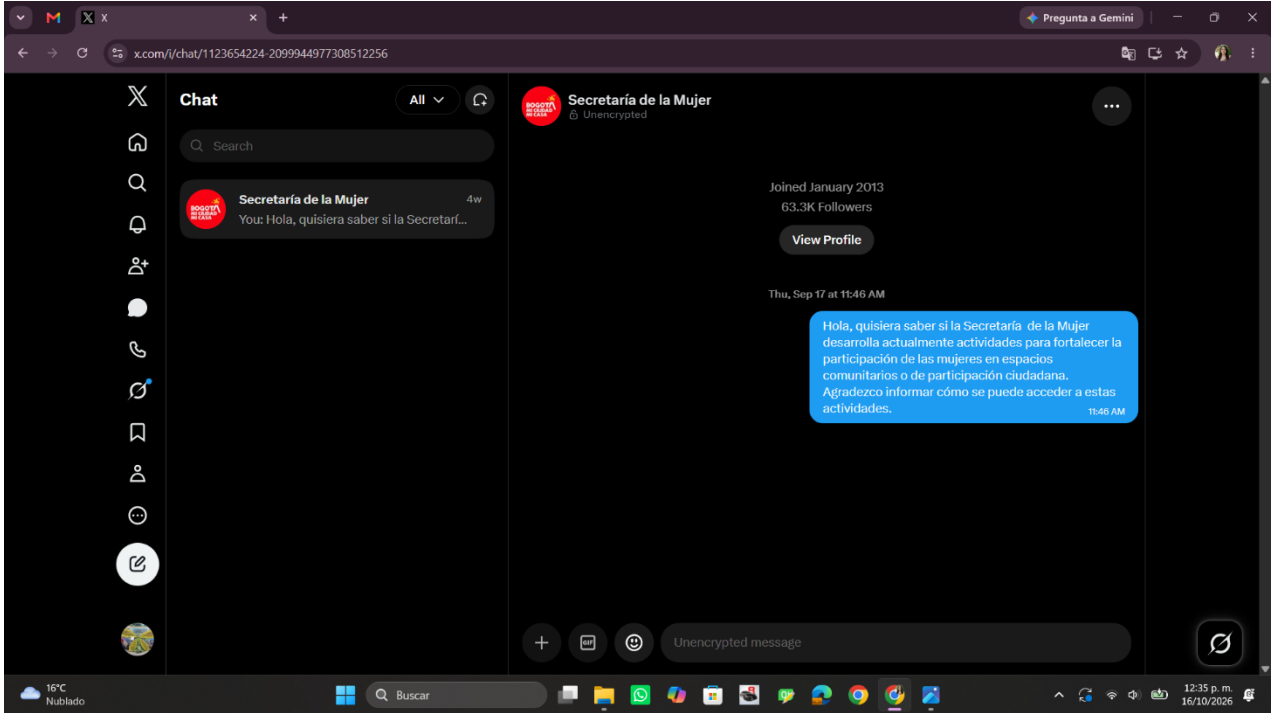
Imagen 5. Interacción 1 realizada en chat de Twitter (X) de la SdMujer



Fuente: Consulta efectuada en el chat de X el 15/09/2026.

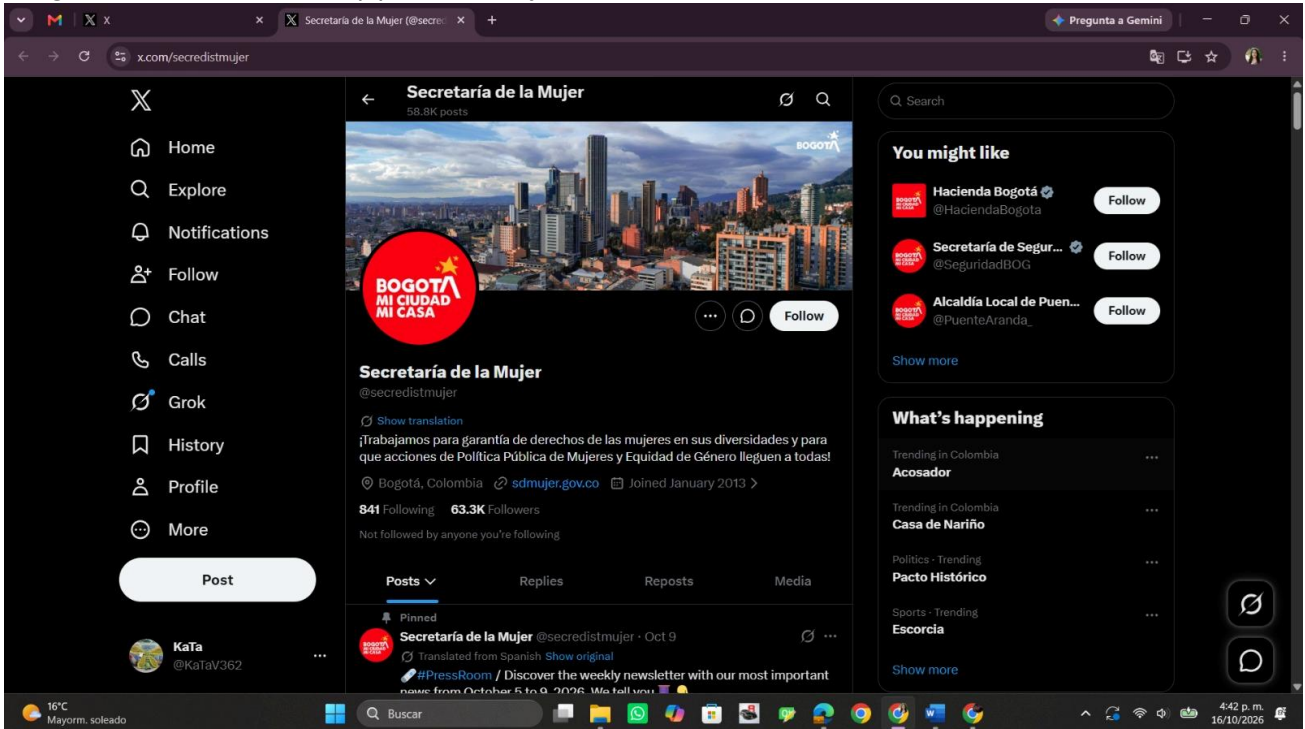
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06 Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Imagen 6. Interacción 1 realizada en chat de Twitter (X) de la SdMujer



Fuente: Consulta efectuada en el chat de X el 17/09/2026.

Imagen 7. Red social Twitter (X) de la SdMujer



	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Fuente: Red social X, se realiza consulta de la OCI el 16/10/2026.

Por otra parte, es necesario precisar que, cuando una entidad pública habilita una red social como canal de atención e interacción con la ciudadanía, las solicitudes respetuosas presentadas a través de dicho medio se encuentran sujetas a los mismos términos legales previstos para el ejercicio del derecho de petición, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

En este sentido, el Concepto No. 337111 de 2021 de Función Pública señaló que, cuando una entidad habilita una plataforma de red social para interactuar con la ciudadanía y recibe por este medio una solicitud que reúna las características de una petición, esta debe ser radicada, tramitada y respondida dentro de los términos y condiciones previstos en la normativa vigente que regula el derecho fundamental de petición.

Bajo este contexto, las demoras en la identificación, gestión o atención de las solicitudes presentadas a través de redes sociales generan un riesgo de incumplimiento de los términos legales de respuesta, toda vez que estos comienzan a contabilizarse desde la fecha de recepción de la petición por parte de la Entidad. En consecuencia, una gestión inoportuna de estos canales podría derivar en respuestas extemporáneas y en la materialización de incumplimientos frente a las obligaciones legales asociadas al derecho de petición.

Por lo anterior, resulta fundamental que las redes sociales cuenten con mecanismos de monitoreo, seguimiento y control que permitan identificar y gestionar oportunamente las solicitudes ciudadanas recibidas por estos medios, garantizando el cumplimiento de los términos legales aplicables. En consecuencia, la utilización de redes sociales como canal de interacción no exime a la Entidad del cumplimiento de las obligaciones legales relacionadas con la recepción, radicación, gestión, seguimiento y respuesta oportuna de las solicitudes formuladas por la ciudadanía.

3.6. CLIENTE INCÓGNITO CANAL TELEFÓNICO.

El canal telefónico es el medio que permite la interacción bidireccional en tiempo real entre la ciudadanía y el personal que presta el servicio en la entidad, por medio de las redes de telefonía fija o móvil, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas del Distrito Capital.

En razón a lo anterior, la Oficina de Control Interno llevo a cabo un ejercicio de cliente incógnito en el canal telefónico para una muestra de cuatro (4) Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres (CIOM) con el fin de validar la oportunidad en la atención de las llamadas durante las jornadas de atención señaladas en la página web de la Entidad, así como la aplicación del protocolo de atención de este canal y el uso de la “Guía de atención telefónica en primer nivel (RC-GU-2, V1)”. Como resultado del ejercicio se identificaron las siguientes situaciones:

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.6.1. Oportunidad de mejora (OM-07-RC-2026): Inoportunidad en la atención del canal telefónico de las CIOM Bosa, Kennedy, Mártires y Puente Aranda.

Condición: De acuerdo con la muestra seleccionada por la Oficina de Control Interno para adelantar el ejercicio de cliente incógnito a través del canal telefónico a las CIOM Bosa, Kennedy, Mártires y Puente Aranda, se evidenció que para ninguno de los casos existió una atención oportuna de la comunicación que se realizó mediante el canal telefónico como se describe a continuación:

Tabla 8. Cliente incógnito canal telefónico CIOM

CIOM	Intentos de llamada	Resultado
Bosa	Intento 1: 15/09/2026 – 9:18 a. m. Intento 2: 15/09/2026 – 1:22 p. m. Intento 3: 16/09/2026 – 9:07 a. m. Intento 4: 17/09/2026 – 12:45 p. m. Intento 5: 18/09/2026 – 10:57 a. m.	Los primeros 4 intentos no fueron atendidos. La llamada del 18/09/2026 fue atendida.
Kennedy	Intento 1: 15/09/2026 – 9:22 a. m. Intento 2: 15/09/2026 – 1:30 p. m. Intento 3: 16/09/2026 – 9:11 a. m. Intento 4: 17/09/2026 – 12:47 p. m. Intento 5: 18/09/2026 – 12:04 p. m.	Los primeros 4 intentos no fueron atendidos. La llamada del 18/09/2026 fue atendida.
Mártires	Intento 1: 16/09/2026 – 9:12 a. m. Intento 2: 17/09/2026 – 1:33 p. m. Intento 3: 18/09/2026 – 12:40 p. m.	Los dos primeros intentos no fueron atendidos. La llamada del 18/09/2026 fue atendida.
Puente Aranda	Intento 1: 15/09/2026 – 9:26 a. m. Intento 2: 15/09/2026 – 1:33 p. m. Intento 3: 16/09/2026 – 9:13 a. m.	Los dos primeros intentos no fueron atendidos. La llamada del 16/09/2026 fue atendida.

Fuente: Elaboración propia de acuerdo al ejercicio de cliente incógnito efectuado por la OCI.

Por lo anterior, se considera que la falta oportuna de atención de este canal contribuye a generar una imagen negativa del servicio telefónico que presta la entidad.

Criterio: Manual de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer (RC-MA-01, V10), numeral 8.3 8.3 Protocolo del canal telefónico que establece *"La Alcaldía Mayor de Bogotá ha definido como estándar de calidad del servicio, que el 80% de las llamadas en el canal telefónico sean contestadas en los primeros 20 segundos..."*

Numeral 5.4 Principios del servicio, principio de oportunidad que establece *"es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía"*

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Procedimiento Interno “Primera Atención (TPP-PR-10, V3), actividad No. 1 que establece *“Recibir las solicitudes de atención a través de los diferentes canales de la Entidad”*

Causa: Posible ausencia de mecanismos de monitoreo y seguimiento que garanticen que las llamadas sean contestadas dentro del estándar de calidad definido (80% en los primeros 20 segundos). Así como limitaciones en la planeación de recursos humanos y tecnológicos para asegurar la cobertura adecuada del canal telefónico en horarios de alta demanda. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Posible pérdida de reputación y confiabilidad en los trámites y servicios que presta la Secretaría Distrital de la Mujer a la Ciudadanía del Distrito Capital, dada la generación de una percepción negativa sobre la calidad del servicio telefónico, debilitando la confianza institucional.

3.6.1.1. Respuesta del auditado: Dirección de Territorialización de Derechos y Participación

De acuerdo con el Memorando No. 2026-301-002768-3 del 15/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, se enuncia lo siguiente como réplica:

“De acuerdo con las dinámicas propias de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres —CIOM—, la gestión de los equipos comprende atenciones individuales, actividades colectivas desarrolladas tanto en las sedes como en territorio, participación en diferentes instancias locales y demás acciones asociadas al cumplimiento de sus funciones y obligaciones contractuales. Igualmente, al ser un punto de atención presencial de referencia para las mujeres en cada territorio, se suman a las anteriormente descritas, espacios de relacionamiento e interacción con ciudadanas que lleguen sin cita previa a la casa buscando información o requiriendo algún tipo de servicio, solicitudes que deben ser atendidas, en muchos casos, de manera prioritaria, demandando tiempo de las profesionales que se encuentren en la Casa. En este marco, a continuación, se presentan las agendas de las CIOM en las que se registraron llamadas, como evidencia del desarrollo de las actividades correspondientes.

En los casos en que no se observa un agendamiento específico, como ocurre con algunos roles de apoyo administrativo, se precisa que las auxiliares administrativas mantienen disponibilidad para realizar primeras atenciones presenciales y telefónicas, además de atender los asuntos administrativos propios de cada CIOM.

Asimismo, de acuerdo con los protocolos de atención de la entidad, la atención presencial tiene prioridad cuando coincide con la recepción de una llamada telefónica, en consideración a las necesidades inmediatas de las mujeres que acuden directamente a las CIOM.

En consecuencia, la oportunidad de mejora asociada a una presunta falta de oportunidad en la atención del canal telefónico no resultaría aplicable, en la medida en que dicho canal es atendido conforme con la disponibilidad de los roles presentes en cada CIOM y en articulación

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

con las demás responsabilidades misionales y operativas que deben atenderse de manera simultánea.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida y de las evidencias aportadas por el proceso, la Oficina de Control Interno reconoce que las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres (CIOM) cuentan con programaciones semanales de actividades que pueden coincidir con los horarios de atención al público, situación que, en determinados momentos, implica que las auxiliares administrativas deban priorizar actividades misionales y de atención presencial, limitando su disponibilidad para la gestión permanente del canal telefónico.

No obstante, si bien se reconoce que la atención presencial constituye una prioridad debido a las necesidades inmediatas de las mujeres que acuden a las CIOM, no puede desconocerse que el canal telefónico es igualmente un mecanismo institucional de atención y orientación ciudadana, a través del cual las usuarias y la ciudadanía en general establecen un primer contacto con la Entidad para acceder a información, orientación y servicios. En consecuencia, la atención oportuna de este canal debe garantizarse como parte integral de la prestación del servicio.

En este sentido, la causa identificada en el hallazgo, relacionada con las “limitaciones en la planeación de recursos humanos y tecnológicos para asegurar la cobertura adecuada del canal telefónico en horarios de alta demanda”, encuentra sustento en las explicaciones y evidencias aportadas por el proceso, las cuales reflejan las dificultades operativas derivadas de la concentración de actividades y de la necesidad de atender de manera simultánea distintos canales de servicio.

Por otra parte, es importante señalar que el Manual de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer (RC-MA-01, versión 10), numeral 8.3 “Protocolo del canal telefónico”, establece que: *“La Alcaldía Mayor de Bogotá ha definido como estándar de calidad del servicio que el 80 % de las llamadas en el canal telefónico sean contestadas en los primeros 20 segundos...”* En consecuencia, independientemente de las situaciones operativas expuestas, corresponde al proceso evaluar e implementar medidas que permitan avanzar en el cumplimiento de los estándares de calidad definidos a nivel distrital, garantizando condiciones adecuadas para la atención oportuna de este canal.

Por lo anterior, se mantiene el hallazgo como una oportunidad de mejora, toda vez que las situaciones evidenciadas reflejan la necesidad de fortalecer los mecanismos de planificación, seguimiento y asignación de recursos para la atención telefónica. En tal sentido, se recomienda evaluar e implementar acciones de mejora que contribuyan a garantizar una atención cercana, eficiente y oportuna a la ciudadanía, minimizando el riesgo de afectación en la percepción y confianza de las usuarias frente a los servicios ofrecidos por la Entidad.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.6.2. Incumplimiento (I-08-RC-2026): Aplicación de los protocolos de atención internos y externos del canal telefónico en las CIOM.

Condición: De acuerdo con la muestra seleccionada por la Oficina de Control Interno para adelantar el ejercicio de cliente incógnito a través del canal telefónico en las CIOM de Bosa, Kennedy, Mártires y Puente Aranda, se evidenció que no se aplica la “Guía de atención telefónica en primer nivel (RC-GU-2, V1)” en las Casas de Igualdad verificadas.

Se realizaron trece (13) intentos de llamadas, según lo consignado en la tabla 8, de los cuales únicamente cuatro (4) fueron contestados. En estos casos no se cumplió con el protocolo de bienvenida establecido ni se identificó a la persona que atendió el canal telefónico. Asimismo, solo una (1) de las cuatro (4) CIOM efectuó el registro de los datos personales del ciudadano, lo que refleja la ausencia de aplicación del tratamiento de datos personales y del registro de las primeras atenciones brindadas por este medio. Esta situación impide la trazabilidad de las llamadas recibidas y la adecuada incorporación de la atención en el sistema SIMISIONAL.

Finalmente, la terminación de las llamadas no incluyó un protocolo de cierre conforme a lo dispuesto en la guía mencionada, ni se invitó a la ciudadana a evaluar la atención recibida. Lo anterior contraviene los lineamientos establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, V3, respecto al protocolo de atención del canal telefónico.

Criterio: Guía de atención telefónica en primer nivel (RC-GU-2, V1), numerales 5.1, 5.2, 5.4 y 5.5.

Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital V3, numeral 3 que establece *"Recepcionar y registrar en el Sistema de Información destinado para la gestión del centro de contacto la información de todas las llamadas"*

"Se recomienda evaluar el servicio prestado en la llamada, para tal fin una vez finalizada la atención, la persona que prestó el servicio en la entidad deberá invitar al usuario o usuaria a diligenciar la encuesta de satisfacción"

Procedimiento Interno “Primera Atención (TPP-PR-10, V3), política de operación 2 que establece *"La Primera Atención se realiza por parte de la servidora(or) pública(o) que tenga el primer contacto con la mujer, a través de los diferentes canales (presencial, telefónico o virtual) en los puntos de atención"* Política de operación 8 que enuncia *"La información obtenida y producto del desarrollo de la Primera Atención se registra en el SIMISIONAL. Solo en los casos de no contar con disponibilidad de acceso al SIMISIONAL en el momento de realizar la primera atención, puede emplearse el formato TPP-FO-01 Primera Atención, y información obtenida se registrará a más tardar el día hábil siguiente en el SIMISIONAL."*

Causa: Posible ausencia de capacitación y seguimiento en la aplicación de los lineamientos establecidos para la atención telefónica en primer nivel, así como deficiencias en el control interno

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

sobre el cumplimiento de los protocolos definidos en la guía y el manual institucional. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Incumplimiento de los criterios normativos y procedimentales relacionados con la atención ciudadana en el canal telefónico, afectando la calidad y oportunidad del servicio. Asimismo, existe una posible pérdida de trazabilidad de las llamadas recibidas, lo que limita la capacidad institucional de verificar y dar seguimiento a las primeras atenciones.

3.6.2.1. Respuesta del auditado: Dirección de Territorialización de Derechos y Participación

De acuerdo con el Memorando No. 2026-301-002768-3 del 15/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Se acepta el incumplimiento.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: Se mantiene el hallazgo, dado que el proceso acepto la observación realizada por esta Oficina.

3.6.3. Oportunidad de mejora (OM-08-RC-2026): Estandarizar una herramienta de control para el registro de llamadas en las sedes de la SdMujer.

Condición: De acuerdo con el ejercicio de cliente incógnito adelantado por la Oficina de Control Interno, se observó que, de las atenciones telefónicas proporcionadas a la ciudadanía, no existe una herramienta estandarizada para efectuar control del registro de llamadas que se reciben en las diferentes sedes de la Secretaría Distrital de la Mujer, lo cual impide tener claridad de las cifras reales de todas las atenciones que se proporcionan mediante el canal telefónico en la Sede Central, las Casas de Igualdad de Oportunidades (CIOM), entre otras estrategias de territorio que tienen disponible este canal para la atención al público.

Criterio: Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital V3, numeral 3 que establece *“Recepcionar y registrar en el Sistema de Información destinado para la gestión del centro de contacto la información de todas las llamadas”*

Causa: Posible falta de control del registro de las atenciones que se brindan en el primer nivel a la ciudadanía por medio del canal telefónico en las diferentes sedes que prestan servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer. Sin embargo, será importante hacer el análisis de causas para determinar la causa raíz.

Efecto: Posible cifras de atención del canal telefónico que no proporcionan información real de las atenciones brindadas a través de este canal dispuesto por la Entidad.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.7. INFORMES DE LA GESTIÓN DE PQRS DE LA CIUDADANÍA.

De acuerdo con la política de operación 6.1 del procedimiento interno “Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la ciudadanía” (RC-PR-2. V13), la Subsecretaria de Gestión Corporativa, a través del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía, realiza el reporte de resultados de la gestión de los requerimientos recibidos por parte de los ciudadanos, con el fin de garantizar la transparencia de dicha gestión.

En ese sentido, la Oficina de Control Interno, procedió a verificar la publicación de dichos informes en la sede electrónica de la Entidad, así como solicito información mediante memorando No. 2026-103-001888-3 del 14/08/2026, con el fin de validar el reporte de informes mensuales a la Veeduría Distrital, obteniéndose los siguientes resultados en el ejercicio auditor:

3.7.1. Oportunidad de mejora (OM-09-RC-2026): Inconsistencias en la fecha de publicación de informe de PQRSDF del mes de junio del 2026.

Condición: De acuerdo a la verificación de la sede electrónica de la Entidad el 21 de agosto del 2026, se observó que los informes mensuales de seguimiento a la gestión de PQRS del primer semestre del 2026, fueron publicados dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de corte sin embargo, frente al caso puntual del informe correspondiente al mes de junio, se evidenció que la publicación se realizó el 16 de junio conforme a los datos de la página, es decir, antes de finalizar la fecha de corte del mes, lo cual no coincide con lo establecido en la política de operación 6.1 del procedimiento interno RC-PR-2, V13.

Criterio: Política de operación 6.1 del procedimiento interno RC-PR-2, V13 que establece *“Informe mensual y trimestral de seguimiento a la gestión de PQRS de la Secretaría Distrital de la Mujer el cual deberá ser publicado en la página web de la Entidad, en la sección “Transparencia y acceso a la información pública” numeral 4.10 “Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información”, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de corte.”*

Causa: Falta de controles internos y verificación previa que aseguren la correcta aplicación del procedimiento RC-PR-2, V13, permitiendo la publicación anticipada del informe sin validar el cumplimiento de la fecha de corte establecida. Sin embargo, será importante hacer el análisis de causas para determinar la causa raíz.

Efecto: La publicación anticipada genera riesgo de incongruencia entre la información reportada y el periodo efectivamente evaluado, afectando la confiabilidad y trazabilidad de los informes de PQRSDF. Esto puede ocasionar interpretaciones erróneas, pérdida de credibilidad institucional y observaciones de entes de control frente al cumplimiento normativo.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.7.1.1. Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa

De acuerdo con el Memorando No. 2026-400-002769-3 del 15/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Solicitamos el retiro de la oportunidad de mejora, toda vez que, el informe del mes de junio fue remitido para su publicación el día 15 de julio y el mismo fue publicado el día 16 del mismo mes, sin embargo, por un error involuntario de la persona encargada de realizar la publicación en página web, se indicó junio como fecha de publicación. Es importante indicar que esta inconsistencia ya fue reportada al área de Comunicaciones para que de manera inmediata se realice la respectiva corrección.

En tal sentido, como quiera que la inconsistencia encontrada no deriva de ninguna gestión a cargo o de responsabilidad de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se solicita la exclusión de la oportunidad de mejora o, en su defecto, el ajuste en el área responsable de la misma.

Se anexa como evidencia el correo de solicitud de la publicación del informe enviado el día 15 de julio y correo de solicitud de corrección de la fecha de publicación.”

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida se observa que el proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía mediante correo electrónico solicito la publicación del informe de PQRSDF del mes de junio el 15/07/2026, así como radico mesa de ayuda No. 52972 el 14/07/2026. Sin embargo, se reconoce que por *“un error involuntario de la persona encargada de realizar la publicación en página web, se indicó junio como fecha de publicación”*. En ese sentido, se adjuntó correo electrónico remitido por la Subsecretaría de Gestión Corporativa al personal asignado en Comunicaciones el 14/10/2026 solicitando el ajuste de la fecha en la página de la Entidad.

Por lo anterior, si bien se reconoce que el proceso efectuó la respectiva solicitud de manera oportuna a través de la Mesa de Ayuda, se debió realizar el seguimiento correspondiente luego de resuelta la solicitud con el fin de validar la debida publicación en la sección correspondiente y, en caso contrario, haber generado las alertas en su momento (debilidades de control de primera línea).

En este sentido, se mantiene el hallazgo y se adiciona al proceso de Comunicaciones como responsable de la publicación en la página web de la Entidad, debido a los errores e inconsistencias detectadas en la publicación, dado la posibilidad que tiene la plataforma de generar cambios en las fechas de publicación, lo cual también va en contravía de los principios de publicidad y transparencia.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06 Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.7.2. Oportunidad de mejora (OM-10-RC-2026): Extemporaneidad en la publicación de informes de gestión de PRQSDF trimestrales.

Condición: La Oficina de Control Interno verificó en la sede electrónica de la Entidad, el 21 de agosto de 2026, que el informe del segundo trimestre de seguimiento a la gestión de PQRSDF de la vigencia 2026 fue publicado el 27 de julio de 2026. No obstante, el plazo de quince (15) días hábiles posteriores a la fecha de corte vencía el 23 de julio de 2026, por lo que la publicación resultó extemporánea, lo cual es incoherente con los plazos establecidos en la política de operación 6.1 del procedimiento interno RC-PR-2, V13.

Criterio: Política de operación No.6 y 6.1. Procedimiento interno RC-PR-2. V13 que establece *"Informe mensual y trimestral de seguimiento a la gestión de PQRS de la Secretaría Distrital de la Mujer el cual deberá ser publicado en la página web de la Entidad, en la sección "Transparencia y acceso a la información pública" numeral 4.10 "Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información", dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de corte (...)"*

Causa: Posible deficiencia en la planificación del cronograma de publicación, ya que no se establecieron mecanismos claros para coordinar las fechas de corte y los plazos de publicación, lo que generó retrasos. Sin embargo, será importante hacer el análisis de causas para determinar la causa raíz.

Efecto: Impacto en la transparencia y acceso a la información pública, dado que la ciudadanía no recibe la información en los tiempos estipulados, lo que afecta la oportunidad de ejercer control social. Así como el retraso puede ser observado por entes de control como incumplimiento de la política interna y de principios de la Ley de Transparencia.

3.7.2.1. Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa

De acuerdo con el Memorando No. 2026-400-002769-3 del 15/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como réplica:

"Sobre esta oportunidad de mejora es importante indicar que producto de la anterior auditoría, realizada a la gestión de PQRSD del segundo semestre de 2025, se creó el día 12 de mayo de 2026 el plan de mejora ID 1725 (acción de mejora ID 2633) cuya actividad era el ajuste del procedimiento RC-PR-2, específicamente en lo relacionado con la Política de Operación 6.1., con el fin de modificar el término de 15 días hábiles para los informes trimestrales. Esta actividad ya fue ejecutada y se incorporó dicha modificación en la nueva versión (14) del procedimiento mencionado, el cual se encuentra publicado en el aplicativo Pandora, en el siguiente enlace:

<https://mejoramientoinstitucionalpandora.sdmujer.gov.co/sig/gestion/documento/PR/107>"

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida, se reconoce que, con ocasión de un hallazgo relacionado con la temática en el informe anterior de PQRSDF, se formuló el plan de mejoramiento ID1725, en el cual se propuso la actualización del procedimiento, específicamente respecto a los tiempos de publicación de los informes trimestrales. No obstante, dicha actualización quedó en firme el 30 de septiembre de 2026, por lo cual, durante el período auditado continuaba vigente el procedimiento anterior, que establecía la publicación “dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de corte”. En este sentido, se mantiene la oportunidad de mejora, dado que la muestra tomada por la Oficina de Control Interno comprendió del 1 de enero al 30 de junio de 2026, y resulta necesario garantizar que, con el nuevo procedimiento, se implementen controles que aseguren la oportuna publicación de los informes en la página web institucional.

3.7.3. Cumplimiento (C): Reporte de Informes mensuales estadísticos de la gestión de PQRSDF a la Veeduría Distrital.

De acuerdo con la información suministrada por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se evidenció que del 100% de los informes mensuales estadísticos de la gestión de PQRSDF del primer semestre del 2026 fueron reportados en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, dando cumplimiento a lo establecido en la política de operación 6.1 del procedimiento interno RC-PR-2, V13. Procesos/ Dependencias asociadas: Relacionamiento con la Ciudadanía.

Procesos/ Dependencias asociadas: Relacionamiento con la Ciudadanía.

3.7.4. Oportunidad de mejora (OM-11-RC-2026): Reporte estadístico del mes de febrero rechazado por la Veeduría Distrital.

Condición: De acuerdo con la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, conforme a los soportes suministrados por la Subsecretaría de Gestión Corporativa mediante memorando No. 2026-400-001979-3 del 20/08/2026 y como resultado de la mesa de trabajo del 24/08/2026, se evidenció que el informe mensual estadístico de la gestión de PQRS correspondiente al mes de febrero fue rechazado en tres ocasiones por la Veeduría Distrital (17 de marzo, 09 de abril y 17 de abril en dos oportunidades), sin lograr aceptación por parte del ente de control.

Esta situación refleja deficiencias en los procesos de revisión y validación interna, lo que genera riesgo de reportes extemporáneos o erróneos ante la plataforma de la Veeduría Distrital y afecta la confiabilidad de la información suministrada.

Criterio: Política de operación 6.1 del procedimiento interno RC-PR-2, V13 que establece “Informe mensual estadístico de la gestión de PQRS reportado a la Veeduría Distrital, el cual debe ser cargado en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos a más tardar el día 15 hábil del mes siguiente”

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Causa: Posible falta de controles internos y verificaciones previas que aseguren la calidad y consistencia de la información antes de su reporte. Sin embargo, será importante hacer el análisis de causas para determinar la causa raíz.

Efecto: Riesgo de incumplimiento en los plazos establecidos para la entrega de informes a la Veeduría Distrital. Así como posible afectación de la credibilidad institucional frente a los entes de control y la ciudadanía.

3.7.5. Cumplimiento (C): Informe sobre la gestión de la Defensora de la Ciudadanía del I semestre del 2026 publicado.

De acuerdo con la revisión adelantada por la Oficina de Control Interno el 21 de agosto del 2026, se evidenció publicado el informe del primer semestre del 2026 sobre la gestión de la Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer, dando cumplimiento a lo establecido en la política de operación 6.4 del procedimiento interno RC-PR-2, V13, así como de lo dispuesto en el Manual Operativo Defensor de la Ciudadanía Distrito Capital, función 6, lineamiento 1.

Procesos/ Dependencias asociadas: Relacionamiento con la Ciudadanía.

3.7.6. Cumplimiento (C): Datos de informes mensuales concordantes con la información de la Veeduría Distrital.

De acuerdo con la revisión adelantada en el tablero de control de la Veeduría Distrital, se validaron los datos allí registrados mes a mes para el primer semestre del 2026, contrastándolos con la información reportada en los informes internos de la Entidad. Se evidenció que estos guardan relación y son concordante con la información que reposa en el Ente de Control, lo cual evidencia un efectivo seguimiento y monitoreo por parte del proceso.

Procesos/ Dependencias asociadas: Relacionamiento con la Ciudadanía.

3.8. DEFENSORA CIUDADANA EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER.

El Decreto 847 de 2019, en su artículo 13, 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 (...)*”.

En virtud de lo anterior, se evidenció acta de posesión, así como Resolución No. 240 de 25 de junio de 2024 de nombramiento de la jefa de la Oficina Jurídica de la Entidad. Asimismo, se cuenta con Resolución 266 de 2023 del 30 de junio del 2023, por medio del cual se delega la función del defensor(a) de la ciudadanía a la jefa de la Oficina Jurídica en la Secretaría Distrital de la Mujer.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

En razón a lo anterior, la Oficina de Control Interno para validar el cumplimiento de las funciones de la Defensora de la Ciudadanía en la Entidad, conforme a lo dispuesto en el capítulo III del Decreto 847 de 2019 y de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual Operativo Defensor de la Ciudadanía del Distrito Capital, efectuó un análisis de la información recibida mediante Memorando 2026-102-001975-3 del 20/08/2026, obteniéndose los siguientes resultados:

3.8.1. Cumplimiento (C): Disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía (Lineamientos 1,2 y 3 de la función 1 del Decreto 487 de 2019).

De acuerdo con la información recibida por parte de la Oficina Jurídica, se evidenció un avance en el cumplimiento de los lineamientos 1, 2 y 3 de la función 1 designada en el Decreto 487 de 2019 a la Defensora de la Ciudadanía. Este avance se observa en la elaboración de la ruta estratégica para la implementación y seguimiento del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, con la participación activa de la defensora de la ciudadanía en la Mesa Técnica, lo que ha permitido fortalecer la articulación de la Política de gestión y desempeño de servicio a la ciudadanía con las demás políticas de relación Estado- Ciudadanía del MIPG.

Procesos/ Dependencias asociadas: Oficina Jurídica.

3.8.2. Cumplimiento (C): Recomendaciones frente a la implementación del lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

La Secretaría Distrital de la Mujer logró un avance del 78% de ejecución del plan de trabajo de la Estrategia de Lenguaje Claro. Para ello, avanzó mediante la actualización de la Estrategia, el fortalecimiento de capacidades a contratistas y servidoras, la divulgación de lineamientos orientadores a través de la Boletina, la simplificación de documentos, la revisión de formatos institucionales para dar respuesta a PQRS – el portafolio de servicios y las OPA, así como el trabajo mancomunado con la Veeduría Distrital.

Desde la Defensora de la Ciudadanía se recomendó continuar con la publicación de los correos institucionales de radicación en la página web y la revisión de los demás escenarios de interacción con la ciudadanía, así como la expedición de una comunicación oficial dirigida a los diferentes sectores y entidades en la que se recuerde la importancia del uso de los canales de comunicación institucional para la radicación, dando cumplimiento al lineamiento 1 de la función 2 del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía del Distrito Capital.

Procesos/ Dependencias asociadas: Oficina Jurídica.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.8.3. Cumplimiento (C): Seguimiento y recomendaciones frente a los lineamientos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción.

De acuerdo con la información remitida por la Oficina Jurídica, se evidenció la actualización del Manual para el Registro y Tratamiento de Denuncias por Posibles Actos de Corrupción y/o Posibles Inhabilidades, Incompatibilidades o Conflictos de Interés, durante el primer semestre de 2026 la Secretaría Distrital de la Mujer implementó la nueva versión de este documento el cual contempla las connotaciones disciplinarias de las eventuales. Desde la Defensora de la Ciudadanía se recomendó la difusión del nuevo Manual en la entidad para afianzar los conocimientos de este, incluir la Línea 195 del Distrito como canal de denuncia de presuntos hechos de corrupción, así como fortalecer la articulación entre el proceso de relacionamiento con la ciudadanía y la Oficina de Control Disciplinario Interno para la identificación de estas denuncias, dando cumplimiento al lineamiento 2 de la función 2 del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía del Distrito Capital.

Procesos/ Dependencias asociadas: Oficina Jurídica.

3.8.4. Cumplimiento (C): Generar recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

De acuerdo con la información recibida por parte de la Oficina Jurídica, se evidenció que la Secretaría Distrital de la Mujer recibió un total de 1.981 peticiones ciudadanas durante el primer semestre de 2026. Se logró sostener el índice de cumplimiento del 100% de los términos de ley durante el primer semestre, tal y como lo indicó la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General en los reportes de seguimiento remitidos.

Desde la Defensora de la Ciudadanía se recomendó continuar con las acciones de sensibilización y seguimiento a las respuestas a requerimientos en cumplimiento de los términos de ley y los parámetros contemplados en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, remitir el seguimiento semanal de las peticiones registradas en Bogotá Te Escucha al correo de la Defensora y fortalecer la asignación de peticiones sobre asuntos similares a la misma dependencia. Por lo anterior, se da cumplimiento al lineamiento 3 de la función 2 del Decreto 487 de 2019, capítulo III, artículo 14.

Procesos/ Dependencias asociadas: Oficina Jurídica.

3.8.5. Cumplimiento (C): Recomendaciones para el fortalecimiento del servicio.

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina Jurídica, se evidenció que desde la Defensora de la Ciudadanía se recomendó remitir mensualmente el acta de las sesiones de revisión de las respuestas a los derechos de petición y fomentar la articulación de las áreas involucradas en

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

el trámite de PQRS desde la recepción hasta la confirmación de notificación, dando cumplimiento a lo establecido en el lineamiento 1 de la función 3 del Decreto 487 de 2019.

Procesos/ Dependencias asociadas: Oficina Jurídica.

3.8.6. Cumplimiento (C): Designación de la Defensora de la Ciudadanía.

De acuerdo con la información recibida por parte de la Oficina Asesora Jurídica, se evidenció que mediante la Resolución No. 240 de 25 de junio de 2024 se designó a la jefa de la oficina Asesora Jurídica de la Entidad como Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer aspecto que fue comunicado de manera oportuna a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, dando cumplimiento a lo establecido en la Función 3, lineamiento 2, del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía.

Procesos/ Dependencias asociadas: Oficina Jurídica.

3.8.7. Cumplimiento (C): Generación de recomendaciones a las áreas de comunicaciones para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.

De acuerdo con lo informado a la Defensora, el equipo de Comunicaciones diseñó 1.368 piezas comunicativas distribuidas, entre otros, en redes sociales, formatos impresos, comunicaciones internas y el portal web institucional en el primer semestre de 2026. Como parte de la estrategia, se contó con contenidos de Actualidad y "Tome Nota", los cuales permitieron mantener actualizada a la ciudadanía. Además, durante este semestre se revisó el portal web de la entidad por parte de las diferentes dependencias con el fin de simplificar la información allí contenida y facilitar la comprensión de la ciudadanía de sus derechos, deberes y canales de integración.

Desde la Defensora de la Ciudadanía destacó la importancia de mantener los correos electrónicos de contacto en la página web (para ciudadanía, otras entidades y despachos judiciales), contar con información clara y precisa en este canal y se realizó seguimiento a las estrategias de comunicación para la divulgación de derechos, deberes y canales de atención ciudadana. Por lo anterior, se da cumplimiento al lineamiento 1 de la función 4 del Decreto 487 de 2019, capítulo III, artículo 14.

Procesos/ Dependencias asociadas: Oficina Jurídica.

3.8.8. Cumplimiento (C): Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina Jurídica, se evidenció que la Secretaría Distrital de la Mujer realizó 8 actividades de capacitación y cualificación en servicio a la ciudadanía

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

al interior de la entidad (en modalidad virtual y presencial) durante el primer semestre de 2026 relacionadas con servicio a la ciudadanía y gestión de peticiones ciudadanas. Esto representa una frecuencia de 1,33 capacitaciones por mes. La cobertura total de estas actividades fue alrededor de 100 funcionarias, funcionarios y contratistas que brindan atención en las diferentes dependencias y procesos de la entidad. Desde la defensora de la ciudadanía, se participó en mesa de trabajo el 23/03/2026 donde se resaltó la importancia de avanzar con las sensibilizaciones en servicio a la ciudadanía al interior de la entidad con un cronograma anual consistente. Adicionalmente, teniendo en cuenta la misionalidad y población objetivo de esta entidad, se recomendó incluir dentro de estos espacios de fortalecimiento de capacidades la atención de las mujeres en la ciudad de Bogotá con enfoque diferencial, asimismo, se adjunta el acta de la mesa de trabajo y el memorando 3-2026-000980 mediante el cual se fomentó la participación de los diferentes equipos de la entidad en las jornadas de sensibilización para el fortalecimiento de capacidades en servicio a la ciudadanía. Por lo anterior, se da cumplimiento al lineamiento 2 y 3 de la función 4 del Decreto 487 de 2019, capítulo III, artículo 14.

Procesos/ Dependencias asociadas: Oficina Jurídica.

3.8.9. Cumplimiento (C): Generación de recomendaciones los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía.

De acuerdo con la información recibida por la Oficina Asesora Jurídica, se identificó que la Secretaría Distrital de la Mujer continúa con la información de sus canales de atención en el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía”, así como con la ventanilla virtual de correspondencia y el enlace para la creación y registro de PQRS a través del sistema Bogotá te escucha en su página web. Sumado a lo anterior, se mantiene la herramienta del ChatBot (agente virtual) en la página web de la entidad implementada durante el primer semestre de 2025.

Durante el primer semestre de 2026 se identificaron las atenciones a través de los canales que se relacionan a continuación: Atención presencial: 47.541 atenciones y Atención telefónica y virtual: 90.762. Desde la Defensora de la Ciudadanía se incluyeron los correos electrónicos de contacto en la página web (para ciudadanía, otras entidades y despachos judiciales) con el fin de facilitar la interacción ciudadana con la entidad a través de esta herramienta como una de los principales canales de comunicación dispuestos para tal fin, dando cumplimiento a lo establecido en la Función 5, lineamiento 1 del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía.

Procesos/ Dependencias asociadas: Oficina Jurídica.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06 Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.8.10. Cumplimiento (C): Seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos.

En cumplimiento de las funciones de la Defensora, se realizó seguimiento a la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos a través de la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía, así como mediante solicitudes al área encargada, la cual corresponde a la Oficina Asesora de Planeación.

Durante el primer semestre de 2026 la Secretaría Distrital de la Mujer adelantó la actualización de la información de los OPA registrados en el SUIT, incorporando ajustes con el propósito de mantener información actualizada y facilitar el acceso de la ciudadanía a la oferta institucional.

Así mismo, continuó implementando acciones de racionalización de los OPA, fortaleciendo el uso de canales digitales para el agendamiento de citas y la orientación inicial a través de la página web institucional y del Agente Virtual ¡En Línea!, facilitando el acceso oportuno a los servicios de acuerdo con nuestra misionalidad. Por lo anterior, se da cumplimiento a lo establecido en el lineamiento 2 de la función 5 del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía.

Procesos/ Dependencias asociadas: Oficina Jurídica.

3.8.11. Cumplimiento (C): Participación de la Defensora en la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía del primer semestre del 2026.

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina Jurídica, se evidenció que la Defensora de la Ciudadanía participó en las sesiones del Comité de Gestión y Desempeño realizadas el 16 de marzo y 11 de mayo de 2026 en las cuales se revisó el avance del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía como consta en las actas adjuntas. Por lo anterior, se da cumplimiento a lo establecido en el Manual Operativo Defensor de la Ciudadanía Distrito Capital, función 7, lineamiento 1.

Procesos/ Dependencias asociadas: Oficina Jurídica.

3.8.12. Cumplimiento (C): Participación de la Defensora en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía en el I semestre del 2026.

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina Jurídica, se evidenció que la Defensora de la Ciudadanía participó como invitada en la primera sesión ordinaria y la sesión extraordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía del primer semestre del 2026 que se llevaron a cabo el 26 de febrero y el 29 de mayo, respectivamente como se constata en listados de asistencia

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

adjuntos. Por lo cual, se dio cumplimiento a lo establecido en el Manual Operativo Defensor de la Ciudadanía Distrito Capital, función 7, lineamiento 2.

Procesos/ Dependencias asociadas: Oficina Jurídica.

3.9. MODELO DISTRITAL DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA.

El Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía constituye el marco de referencia adoptado por la Administración Distrital para gestionar de manera articulada la relación entre el Estado y la ciudadanía, las y los usuarios, y los grupos de interés y de valor, en el marco de las políticas de gestión y desempeño institucional. Su propósito es fortalecer la confianza en las instituciones, garantizar el ejercicio efectivo de los derechos y mejorar la calidad en la prestación de los servicios, mediante la integración de componentes como la transparencia y el acceso a la información pública, la racionalización de trámites, el servicio a la ciudadanía y la participación ciudadana.

En este sentido, el modelo establece cuatro (4) escenarios de relacionamiento a través de los cuales se materializa la interacción entre la ciudadanía y la Administración Distrital: (i) acceso a la información pública, (ii) acceso a la oferta de bienes y servicios, (iii) petición y rendición de cuentas, y (iv) participación ciudadana en la gestión pública. Estos escenarios permiten abordar de manera integral las necesidades y expectativas de la ciudadanía frente a la gestión institucional.

Para el presente seguimiento, la Oficina de Control Interno tuvo como objetivo verificar el cumplimiento de los numerales 5.2 (Evaluación) y 5.3 (Divulgación y retroalimentación de resultados) del capítulo 5, *Seguimiento y Evaluación*, del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, en la Secretaría Distrital de la Mujer, durante el primer semestre de 2026.

Para tal fin, mediante memorando No. 2026-103-001888-3, la OCI solicitó la información y las evidencias correspondientes, las cuales fueron remitidas mediante memorando No. 2026-400-001979-3 del 20 de agosto de 2026. Con base en esta información, se evaluaron aspectos relacionados con: el reporte al FURAG y el resultado del Índice de Desempeño Institucional en la política de Servicio al Ciudadano; la existencia de indicadores de efectividad, oportunidad y calidad en la gestión de PQRS; la aplicación de encuestas de percepción y satisfacción ciudadana; la evaluación de la calidad de las respuestas; la elaboración y divulgación del informe de PQRS; y el uso de los resultados para la retroalimentación de la alta dirección y la toma de decisiones.

A partir de la revisión de la información y evidencias aportadas, se analizó el grado de implementación de cada uno de los aspectos, obteniéndose los siguientes resultados:

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.9.1. Cumplimiento (C): Reporte oportuno al FURAG y resultado satisfactorio en la política de Servicio al Ciudadano.

La Secretaría Distrital de la Mujer efectuó el reporte del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión (FURAG) correspondiente a la vigencia 2025, en el marco de la medición del desempeño institucional realizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Como resultado, la entidad obtuvo una calificación de 94,6 puntos en la política de Servicio a la Ciudadanía, lo que refleja un nivel de desempeño adecuado en la gestión de esta política y constituye un insumo para la evaluación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Procesos/ Dependencias asociadas: Relacionamento con la Ciudadanía.

3.9.2. Cumplimiento (C): Aplicación de la encuesta de percepción y satisfacción ciudadana.

La Secretaría Distrital de la Mujer aplicó durante el primer semestre de 2026 la Encuesta de Satisfacción de Servicios y Estrategias, publicada en la página web de la entidad. Como resultado, se obtuvieron seiscientas una (601) encuestas diligenciadas, cuyos resultados fueron consolidados en el *Informe de resultados Encuesta de Satisfacción de Servicios y Estrategias de la SdMujer– Primer semestre 2026*, suscrito por la Subsecretaría de Gestión Corporativa en julio de 2026 y publicado en la página web de la entidad.

El informe abarca veinticuatro (24) canales de atención presenciales, virtuales y telefónicos, incluye la caracterización de la población encuestada y reporta un nivel de satisfacción promedio del 91,6%, con resultados favorables en tiempo de espera (90,1%), amabilidad y disposición en la atención (93,1%), nivel de conocimiento del personal (92%), respuesta dada a la solicitud (91%) y satisfacción general con el servicio recibido (92%).

En cuanto a la articulación con los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Directiva 001 de 2026 estableció la implementación escalonada del Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía 2.0 y otorgó a la SdMujer plazo hasta el 30 de septiembre de 2026 para adoptar la encuesta estandarizada del componente de Satisfacción y Experiencia.

Procesos/ Dependencias asociadas: Relacionamento con la Ciudadanía.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06 Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.9.3. Incumplimiento (I-09-RC-2026): Ausencia de indicadores documentados de efectividad, oportunidad y calidad en la entrega de los bienes y servicios misionales.

Condición: En la respuesta al numeral 13 de la solicitud de información efectuada mediante el memorando 2026-400-001979-3 del 20 de agosto de 2026, la Subsecretaría de Gestión Corporativa manifestó que, para el primer semestre de 2026, no se estructuraron indicadores relacionados con la entrega de bienes y servicios, dado que las labores se enfocaron en la implementación del Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía 2.0, adoptado mediante la Directiva 001 de 2026 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Una vez verificada la Directiva, se evidenció que el modelo tiene por objeto medir la satisfacción y experiencia ciudadana y la prestación del servicio a la ciudadanía, pero no regula ni aplaza la definición de indicadores asociados a la oferta misional de las entidades, por lo que su implementación no reemplaza la ausencia de estos indicadores.

Se reconoce que la entidad cuenta con herramientas que generan resultados sobre la prestación de sus servicios, entre ellas: la Encuesta de Satisfacción de Servicios y Estrategias, que para el primer semestre de 2026 reportó un nivel de satisfacción promedio del 91,6%; la revisión mensual de la muestra de calidad de las respuestas a PQRS; los reportes quincenales de términos de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio; y el seguimiento a las metas del Plan de Acción Institucional y del Plan Institucional de Participación Ciudadana.

Sin embargo, estos resultados no se encuentran documentados como indicadores que midan específicamente la efectividad, la oportunidad y la calidad en la entrega de los principales bienes y servicios misionales de la entidad, conforme lo establece el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Criterio: Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, adoptado mediante el Decreto Distrital 542 de 2023, numeral 5.2. Existencia de indicadores de efectividad, oportunidad y calidad en la entrega de bienes y servicios.

Causa: Ausencia de articulación entre las mediciones existentes y la formulación de indicadores institucionales. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: La ausencia de indicadores documentados impide a la entidad medir si su oferta misional llega a la ciudadanía en los tiempos y con los estándares esperados, así como establecer metas y hacer seguimiento a su evolución en el tiempo. Esta situación limita la evaluación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN		Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
			Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.9.4. Oportunidad de Mejora (OM-12-RC-2026): Debilidades en la documentación de los criterios de calidad y en la eficacia del seguimiento a las observaciones de la revisión mensual de respuestas a PQRS.

Condición: En la verificación de las actas de revisión de la muestra de calidad de las respuestas a PQRS elaboradas durante el primer semestre de 2026, se evidenció que la Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través del equipo de Servicio a la Ciudadanía, realizó la revisión mensual de seis (6) actas correspondientes a las respuestas emitidas entre diciembre de 2025 y mayo de 2026, en las que se revisaron ochenta (80) respuestas de un universo de 1.651 PQRSDF gestionadas, con verificación en Bogotá Te Escucha y ORFEO y definición de compromisos con responsable y fecha, como se detalla a continuación:

Tabla 9. Revisión mensual de la muestra de calidad de las respuestas a PQRSDF

Mes evaluado	Acta N.	Fecha de reunión	PQRS gestionadas	Muestra revisada
dic-25	5	30/01/2026	194	11
ene-26	9	10/02/2026	280	14
feb-26	14	9/03/2026	291	15
mar-26	24	17/04/2026	332	12
abr-26	31	15/05/2026	273	14
may-26	40	23/06/2026	281	14
Total			1.651	80

Fuente: Elaboración propia con base en las actas de revisión de la muestra de calidad de respuestas a PQRSDF.

Se identificaron las siguientes situaciones susceptibles de mejora:

- Las actas no evidencian la evaluación bajo los 5 criterios (coherencia, claridad, calidez, oportunidad, manejo del sistema). Los resultados registrados se refieren principalmente a pruebas de entrega, lenguaje incluyente, tipologías, canales de ingreso, traslados y hoja de ruta en ORFEO, sin que se reporte el porcentaje de cumplimiento de cada criterio.
- En el mes de marzo se revisaron doce (12) respuestas sobre un universo de 332 PQRS, cifra inferior al 5% definido como tamaño de la muestra, que correspondía a diecisiete (17) respuestas. Adicionalmente, en las actas de diciembre de 2025 y enero de 2026 no se cuantificó el número total de respuestas con observación.
- Se evidenció un incremento en la proporción de respuestas con observación, que pasó de una (1) de quince (15) en febrero a siete (7) de catorce (14) en mayo. Esta tendencia indica que, contrario a disminuirse, las debilidades aumentaron en el periodo evaluado, situación que amerita evaluar si las reuniones de socialización y las acciones tomadas en las actas resultan suficientes para atender las causas que originan las observaciones. Entre las debilidades identificadas se encuentran: la ausencia de soporte de entrega de la respuesta al

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

petionario; la emisión de respuestas sin utilizar la plantilla institucional que incorpora el lenguaje incluyente; la asignación incorrecta de tipologías; la realización de traslados por competencia a otras entidades sin efectuarlos a través del Sistema Bogotá Te Escucha; y el cargue en ORFEO de una respuesta en formato Word y sin firma.

Criterio: Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, numeral 5.2. Evaluación de calidad de respuestas PQRS bajo los 5 criterios (coherencia, claridad, calidez, oportunidad, manejo del sistema)

Causa: Ausencia de un instrumento estandarizado que documente en el acta la calificación de cada criterio y su porcentaje de cumplimiento. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: La falta de documentación de los cinco criterios impide establecer el nivel real de calidad de las respuestas emitidas por la entidad.

3.9.5. Cumplimiento (C): Generación de los informes de evaluación y seguimiento previstos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

En la verificación efectuada, se evidenció que la Secretaría Distrital de la Mujer genera los informes que dan cuenta de la evaluación y el seguimiento de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, conforme a lo previsto en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, así:

- Informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y solicitudes de acceso a la información pública: la Subsecretaría de Gestión Corporativa elaboró los informes de Gestión de PQRS y de Relacionamento con la Ciudadanía correspondientes al primer trimestre (abril de 2026) y al segundo trimestre de 2026 (julio de 2026), así como los informes mensuales de seguimiento a la gestión de las peticiones.
- Informes de evaluación del proceso de rendición de cuentas: la Oficina Asesora de Planeación elaboró el *Informe de seguimiento a la Estrategia de Rendición de Cuentas* de la vigencia 2025 (diciembre de 2025), que da cuenta de los avances, logros, dificultades y acciones de mejora de la estrategia, incluida la realización de una (1) audiencia pública y cinco (5) diálogos ciudadanos. Este informe tiene periodicidad anual.
- Informes de evaluación del proceso de participación ciudadana: la entidad realiza el seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana 2026 mediante el formato PPRM-FO-10 *Formato Plan de Participación Ciudadana*, con corte al primer y segundo trimestre de 2026, en el cual se registran, por cada acción, la descripción de lo ejecutado, el

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

número de participantes, el porcentaje de avance, las evidencias y el seguimiento de la dependencia líder de la política.

- Informes de seguimiento del Programa de Transparencia y Ética Pública (antes Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano): Emitido por la OCI, a través de Auditoría Interna de Cumplimiento Evaluación a la Gestión de Riesgos Institucional y Programa de Transparencia y Ética Pública III cuatrimestre 2025.
- Informes semestrales del/la Defensor/a de la Ciudadanía: se evidenció el reporte del primer semestre de 2026 de la Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer, elaborado conforme al artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019, que da cuenta del seguimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, la gestión de las peticiones ciudadanas y las recomendaciones formuladas para su mejora.

3.10. RELACIÓN CON ENTES DE CONTROL EXTERNOS.

El seguimiento a los requerimientos formulados por los entes de control externos, incluido en el informe semestral de PQRS correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026, permitió efectuar un análisis integral de la gestión de la Secretaría Distrital de la Mujer (SdMujer), con el propósito de establecer los niveles de cumplimiento, identificar posibles incumplimientos y determinar oportunidades de mejora en la oportunidad, calidad y trazabilidad de la respuesta institucional.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, la SdMujer recibió 403 requerimientos. Para efectos de la verificación, el universo se delimitó a los requerimientos formulados por los Entes de control, conforme al artículo 117 de la Constitución Política y al Decreto Ley 1421 de 1993. En consecuencia, se excluyeron nueve (9) requerimientos provenientes de entidades que no ostentan esta naturaleza (Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, cinco (5); Ministerio del Interior, uno (1); Secretaría Distrital de Gobierno, uno (1); Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, uno (1), y Contaduría General de la Nación, uno (1)), y el universo quedó conformado por 394 requerimientos.

Con el fin de garantizar la confiabilidad de los resultados y la representatividad de la información, se aplicó un muestreo estadístico estratificado por ente de control, con un nivel de confianza del 95%, de acuerdo con los lineamientos de la Guía de Auditoría Interna Basada en Riesgos para Entidades Públicas. La distribución de la muestra por ente de control fue la siguiente:

Tabla 10. Cantidad de Requerimientos por Ente de Control

Ente de Control	Cantidad	Muestra
Personería de Bogotá D.C.	249	99
Contraloría de Bogotá	77	54
Defensoría del Pueblo	27	15

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Ente de Control	Cantidad	Muestra
Procuraduría General	24	12
Veeduría Distrital	15	6
Contraloría General de la República	2	2
Total	394	188

Fuente: Elaboración propia OCI con base en requerimientos de entes de control, Vigencia 2026.

Esta distribución aseguró la inclusión de la totalidad de los entes de control que formularon requerimientos durante el periodo evaluado, con mayor peso para aquellos de mayor volumen y sin excluir los de menor participación.

Asimismo, el análisis comprendió la verificación de la oportunidad en la emisión de las respuestas, el cumplimiento de los términos fijados por los entes de control y la adecuada gestión documental en el sistema institucional ORFEO, con el propósito de fortalecer los mecanismos de control y promover la mejora continua. A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

3.10.1. Incumplimiento (I-10-RC-2026): Respuesta a requerimientos de entes de control fuera de los términos establecidos.

Condición: En la verificación de la muestra de ciento ochenta y ocho (188) requerimientos formulados por los entes de control externos durante el primer semestre de 2026, se identificaron quince (15) requerimientos, equivalentes al 8%, cuya respuesta se radicó después de la fecha límite establecida. Los retrasos oscilaron entre uno (1) y treinta y cuatro (34) días hábiles.

Siete (7) respuestas se emitieron con un (1) día hábil de retraso, y cuatro (4) casos superaron los cinco (5) días hábiles. Entre estos últimos se destacan los radicados 1-2026-010757, con treinta y cuatro (34) días hábiles, y 1-2026-011408, con veinticuatro (24) días hábiles.

A continuación, se detallan los radicados afectados, con la fecha límite de respuesta y la fecha en que efectivamente se radicó la respuesta:

Tabla 11. Requerimientos de entes de control respondidos fuera de término

Ente de Control	Responsable	No. Radicado Rta SDMUJER	Alerta fecha de Respuesta	Fecha de radicado de respuesta	Días de diferencia
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-001146	30/01/2026	2/02/2026	1
Contraloría de Bogotá	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2026-001982	12/02/2026	17/02/2026	3

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Ente de Control	Responsable	No. Radicado Rta SDMUJER	Alerta fecha de Respuesta	Fecha de radicado de respuesta	Días de diferencia
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	1-2026-003102	3/03/2026	4/03/2026	1
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-006221	20/04/2026	21/04/2026	1
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-006093	13/04/2026	20/04/2026	5
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-008364	12/05/2026	25/05/2026	8
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-008367	7/05/2026	25/05/2026	11
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-010757	12/05/2026	3/07/2026	34
Procuraduría General	Oficina Jurídica	1-2026-007060	29/04/2026	5/05/2026	3
Defensoría del Pueblo	Oficina Jurídica	1-2026-008233	21/05/2026	22/05/2026	1
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-008568	22/05/2026	27/05/2026	3
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-008807	29/05/2026	1/06/2026	1
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-011408	10/06/2026	16/07/2026	24
Defensoría del Pueblo	Oficina Jurídica	1-2026-009986	17/06/2026	18/06/2026	1
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-010622	1/07/2026	2/07/2026	1

Fuente: Elaboración propia OCI con base en la información registrada en ORFEO.

Adicionalmente, cabe mencionar que el presente incumplimiento responde a la ineffectividad declarada al **plan de mejoramiento ID 1642**, por lo cual, se deberá tomar las acciones pertinentes para mitigar la causa raíz del hallazgo.

Criterios: Procedimiento RC-PR-2 - Gestión De Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias De La Ciudadanía - V13. Actividad 11: Realizar seguimiento a las peticiones para verificar los tiempos de respuesta.

Ley 1755 de 2015. ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06 Fecha de Emisión: 15/05/2025	

resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

ARTÍCULO 30. Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

Causa: Debilidades en el seguimiento y control de los términos de respuesta a los requerimientos de los entes de control. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: La emisión extemporánea de las respuestas puede dar lugar a investigaciones y sanciones disciplinarias para los servidores responsables. Asimismo, expone a la entidad a requerimientos reiterados, a eventuales procesos sancionatorios por parte de los Entes de control y a la afectación de la imagen institucional y de la confianza de los entes en la gestión de la SdMujer.

3.10.1.1. Respuesta del auditado: Oficina Jurídica

De acuerdo con el Memorando No. 2026-102-002806-3 del 15/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Oficina Jurídica, se enuncia lo siguiente como réplica:

“A partir de los requerimientos analizados por la Oficina de Control Interno, es pertinente señalar que, en relación con el radicado 1-2026-010757, la Oficina Jurídica solicitó los insumos correspondientes a las dependencias competentes para atender el requerimiento formulado por el ente de control. La consolidación de dicha información resultaba necesaria para estructurar y remitir una respuesta integral, sustentada en información precisa y actualizada sobre la atención brindada por la entidad a la ciudadana. Para tal efecto, se adjuntan los soportes correspondientes en el Anexo 1.

En cuanto al radicado 1-2026-011408, la Oficina Jurídica informó a las dependencias mencionadas en el documento de ingreso, sobre la solicitud de adelantar las verificaciones internas que requería la atención de la queja anónima presentada en contra de la entidad ante la Personería Distrital, cuyo resultado era necesario para poder tramitar la respuesta requerida. En razón a lo anterior, el presunto trámite extemporáneo de este radicado no

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

resulta adjudicable solo a esta dependencia, debido que la respuesta requería de la intervención de otras áreas y cumplimiento de lo requerido en el documento de entrada.

Ahora bien, respecto de los demás documentos objeto de revisión, es pertinente señalar que, particularmente frente a los requerimientos provenientes de la Personería Distrital, se han identificado dificultades relacionadas con la definición de los términos de respuesta en las comunicaciones de ingreso, en la medida en que algunas de estas establecen plazos inferiores a los previstos en la Ley 1755 de 2015. Esta situación ha generado la necesidad de revisar y precisar los criterios aplicables para la contabilización de los términos, sin perjuicio del deber institucional de atender oportunamente los requerimientos formulados por los organismos de control.

De otra parte, en relación con el cómputo de los términos de vencimiento de las comunicaciones y en el marco de las acciones de mejoramiento derivadas de la auditoría correspondiente al semestre anterior, se identificó la necesidad de estandarizar los criterios utilizados para su contabilización, toda vez que se evidenciaron diferencias entre el cálculo efectuado por el sistema de información y el realizado manualmente de los que se derivan en mayor parte los términos vencidos en la relación enviada en el informe preliminar.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida y las evidencias aportadas por la Oficina Jurídica, la Oficina de Control Interno determinó:

Respecto del radicado 1-2026-010757, el 28/04/2026 la Oficina Jurídica solicitó insumos a la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, con plazo al 08/05/2026. La Dirección respondió el 11/05/2026, un día antes del vencimiento del término legal (12/05/2026). En su respuesta indicó que no incluyó las acciones relacionadas con el SAAT porque no las identificó como parte de la petición, y reiteró la importancia de conocer previamente los requerimientos.

Pese a lo anterior, la Oficina Jurídica volvió a solicitar información complementaria el 27/05/2026, diez (10) días hábiles después del vencimiento del término. No se evidencia seguimiento ni gestión adicional en ese lapso, tampoco se aportó soporte de la fecha en que se recibió esa información, ni de las gestiones realizadas hasta la radicación de la respuesta el 03/07/2026.

Lo anterior evidencia debilidades en la coordinación con las dependencias aportantes y en el seguimiento a los términos de respuesta, lo cual es consistente con la causa del hallazgo. Además, no se acreditó que se hubiera informado a la Personería, antes del vencimiento, sobre la imposibilidad de responder en término, como lo exige el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Esta situación reviste especial relevancia por tratarse del traslado de un caso de violencia basada en género con presunto riesgo de feminicidio. Por lo anterior, se mantiene el incumplimiento. En cuanto al radicado No. 1-2026-011408, la Oficina Jurídica señala que solicitó a las dependencias competentes adelantar las verificaciones internas necesarias para atender la queja anónima, y que por esto la extemporaneidad no le es atribuible solo a esa dependencia. Sin embargo, no se

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

aportaron soportes de las solicitudes ni del seguimiento realizado. La respuesta se radicó el 16/07/2026, veinticuatro (24) días hábiles después del vencimiento del término. Tampoco se acreditó que, antes del vencimiento, se informara a la Personería sobre la dificultad de responder en término, conforme al parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Se precisa que, aunque la atención de estos requerimientos requiere de un trabajo articulado con otras dependencias, la responsabilidad se asigna a la Oficina Jurídica por ser la dependencia que lidera el trámite de los requerimientos de los entes de control, otorga el visto bueno final y suscribe la respuesta. En esa condición, le corresponde coordinar con las dependencias, fijar plazos internos, hacer seguimiento oportuno a los soportes o respuestas y, cuando sea necesario, solicitar la ampliación del término ante el ente de control. Por lo anterior, se mantiene el incumplimiento.

3.10.1.2. Respuesta del auditado: Dirección de Territorialización de Derechos y Participación

De acuerdo con el Memorando No. 2026-301-002768-3 del 15/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Dirección de Territorialización, se enuncia lo siguiente como réplica:

“En atención a la observación formulada por esa Oficina respecto del presunto incumplimiento de los términos para emitir la respuesta identificada con radicado de salida No. 1-2026-009065 del 4 de junio de 2026, mediante la cual se dio trámite a la comunicación remitida por la Personería de Bogotá bajo el radicado de entrada No. 2 2026-010088 del 13 de mayo de 2026, me permito presentar las siguientes consideraciones:

Una vez revisado el documento objeto de análisis, se evidencia que la comunicación remitida por la Personería de Bogotá correspondía a una Invitación a Feria de Servicios y Solicitud de Apoyo Logístico, cuyo propósito era solicitar la participación y colaboración institucional de la Entidad en el desarrollo de una actividad específica.

En ese contexto, es importante precisar que dicha comunicación no constituyó una solicitud de información o de documentos formulada por la Personería de Bogotá en ejercicio de sus funciones constitucionales y legales de vigilancia y control, ni un requerimiento encaminado a obtener información institucional para el ejercicio de tales competencias.

Esta precisión resulta relevante en la medida en que el artículo 30 de la Ley 1755 de 2015 establece un término especial de diez (10) días para atender solicitudes de información o de documentos. Sin embargo, dicho plazo únicamente es aplicable cuando la petición tiene por objeto la entrega de información o copias de documentos que reposan en la entidad requerida.

Para el caso concreto, la comunicación recibida tenía una naturaleza distinta, toda vez que se limitaba a formular una invitación institucional y a solicitar apoyo logístico para el desarrollo de una feria de servicios. En consecuencia, no se configuraban los supuestos previstos en el artículo 30 de la Ley 1755 de 2015 que dieran lugar a la aplicación del término especial allí establecido.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Por el contrario, para determinar la oportunidad de la respuesta emitida, resultan aplicables las disposiciones generales contenidas en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, norma que regula los términos de atención de las peticiones que no corresponden a solicitudes de información o de documentos y que establece un plazo de quince (15) días hábiles para su respuesta.

Bajo este entendido, la evaluación del caso debe realizarse atendiendo la naturaleza real de la comunicación remitida por la Personería de Bogotá, la cual correspondía a una invitación institucional y a una solicitud de apoyo logístico, mas no a un requerimiento de información o documentación formulado en ejercicio de sus funciones como organismo de control. Por tal razón, no resulta procedente sustentar una presunta extemporaneidad con fundamento en el término previsto en el artículo 30 de la Ley 1755 de 2015.

En consecuencia, respetuosamente se solicita valorar los hechos a la luz de la naturaleza jurídica de la comunicación recibida y del marco normativo efectivamente aplicable, y, con fundamento en ello, proceder al retiro del incumplimiento formulado respecto del presunto incumplimiento en los términos de respuesta.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida y las evidencias aportadas por la Dirección de Territorialización, la Oficina de Control Interno determinó:

La comunicación de entrada (radicado SdMujer 2-2026-010088 del 13/05/2026) fijaba el 19/05/2026 como fecha límite para diligenciar el formulario de apoyo logístico y asistir a la reunión de planificación de la feria de servicios. Por esta razón, el caso se incluyó en el hallazgo, al considerar que lo oportuno era dar respuesta antes de esa fecha. La respuesta 1-2026-009065 se emitió el 04/06/2026.

Sin embargo, la OCI reconoce que se trata de una invitación de la Personería Local de Los Mártires a una feria programada para el 26/06/2026, junto con una solicitud de apoyo logístico, y no de una petición de información o de documentos. En consecuencia, le es aplicable el término de quince (15) días del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, cuyo vencimiento coincide con la fecha de radicación de la respuesta. Por lo anterior, se acepta la réplica, se excluye este radicado del presente incumplimiento y se ajustan la tabla y la condición del hallazgo.

Se recomienda a la Dirección atender las fechas señaladas en este tipo de comunicaciones, de modo que la respuesta permita participar oportunamente en las actividades de coordinación previstas.

3.10.1.3. Respuesta del auditado: Subsecretaria de Gestión Corporativa

De acuerdo con el Memorando No. 2026-400-002769-3 del 15/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Subsecretaria de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Solicitamos el retiro del incumplimiento, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

1. En cuanto al radicado de respuesta Nro. 1-2026-000515, se informa que mediante el oficio con radicado Nro.1-2026-000459 se solicitó prórroga para dar respuesta, por lo que se dio respuesta el día 16 de enero de 2026 (Se adjunta oficio de solicitud de prórroga).
2. En cuanto al radicado de respuesta Nro. 1-2026-001982, atendiendo a la solicitud de información relacionada con Manzanas de Cuidado formulada mediante el radicado 2-2026-002568, se informó que por medio del oficio con Nro. de radicado 1-2026-001982, los puntos formulados fueron requeridos previamente por la Contraloría de Bogotá, a través del consecutivo 2-2026-01757 (Radicado Secretaría de la Mujer 2-2026-001943) del 3 de febrero de 2026, que fue contestado por esta dependencia mediante el oficio con radicado Nro 1 2026-001292 del 4 de febrero de 2026 (Se adjuntan los oficios referidos).
3. En cuanto al radicado de respuesta Nro. 1-2026-003102, de conformidad con el artículo 30 de la ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, la petición con Nro de radicado 2-2026-004117 con fecha del 27 de febrero de 2026, asignada a la dependencia el día viernes 27 de febrero a las 5:30 p.m. y reasignado al abogado para su respectivo trámite el siguiente día hábil, 02 de marzo, dando respuesta el día 04 de marzo de 2026 (Se adjuntan los documentos en mención).”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida y las evidencias aportadas por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, la Oficina de Control Interno determinó:

Radicado 1-2026-000515. Durante la verificación realizada en ORFEO no se evidenció la solicitud de prórroga asociada al requerimiento. Por esta razón, el caso se incluyó en el hallazgo. Con la réplica, la Subsecretaría aportó el oficio 1-2026-000459 del 15/01/2026, mediante el cual solicitó a la Contraloría de Bogotá, el mismo día del vencimiento, un plazo adicional de un (1) día hábil. La respuesta se radicó el 16/01/2026, dentro del plazo solicitado. En consecuencia, se acepta la réplica, se excluye este radicado del presente incumplimiento y se ajusta la tabla y la condición del hallazgo.

Lo anterior se registra como beneficio de auditoría, por cuanto la verificación de la OCI permitió completar la trazabilidad del trámite. Se recomienda a la Subsecretaría asociar en ORFEO la solicitud de prórroga al radicado de entrada correspondiente, de modo que el expediente refleje la totalidad de las actuaciones.

Radicado 1-2026-001982. El requerimiento de la Contraloría de Bogotá (radicado 2-2026-02379 del 10/02/2026, radicado SdMujer 2-2026-002568) fijó un término de dos (2) días hábiles contados a partir del día siguiente a su radicación, con vencimiento el 12/02/2026. La respuesta se radicó el 17/02/2026, tres (3) días hábiles después del vencimiento, sin que se evidencie solicitud de prórroga.

La Subsecretaría señala que la información ya había sido suministrada con el oficio 1-2026-001292. Sin embargo, la respuesta emitida informo esa circunstancia y remitió un enlace de consulta, por lo

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

que podía proyectarse y radicarse dentro del término fijado por el ente de control. Que la información se hubiera entregado previamente no exime del deber de responder el nuevo requerimiento en el plazo establecido. Estos plazos son de obligatorio cumplimiento. Por lo anterior, se mantiene el caso.

Radicado 1-2026-003102. El requerimiento de la Contraloría de Bogotá (radicado 2-2026-04060, radicado SdMujer 2-2026-004117) fue recibido por la entidad el 27/02/2026 y concedió un término de dos (2) días a partir de su recibo, con vencimiento el 03/03/2026. Por tratarse de un plazo especial fijado por el ente de control, prevalece sobre el término general del artículo 30 de la Ley 1755 de 2015 invocado en la réplica.

El término se cuenta desde el recibo del requerimiento en la entidad, y no desde su asignación a la dependencia o al profesional responsable. Por tanto, el reparto interno realizado el 27/02/2026 a las 5:30 p.m. y la reasignación del 02/03/2026 no modifican el plazo. La respuesta se radicó el 04/03/2026, un (1) día hábil después del vencimiento, sin que se evidencie solicitud de prórroga. Los plazos fijados por la Contraloría son de obligatorio cumplimiento. Por lo anterior, se mantiene el caso.

3.10.2. ***Incumplimiento (I-11-RC-2026): Ausencia de soportes y pérdida de trazabilidad de las respuestas a requerimientos de entes de control.***

Condición: En la verificación de la muestra se identificaron cuatro (4) requerimientos, equivalentes al 2,1%, respecto de los cuales no fue posible verificar la respuesta emitida por la entidad.

En estos casos, el histórico de ORFEO registra la gestión del requerimiento o hace referencia a un radicado de respuesta, pero este no se encuentra cargado ni asociado. Por ello, no es posible establecer con qué número, en qué fecha ni con qué contenido se respondió, lo que genera pérdida de trazabilidad. Los casos se relacionan a continuación:

Tabla 12. *Requerimientos de entes de control sin soporte o trazabilidad de la respuesta*

Ente de Control	Responsable	No. Radicado SDMUJER
Contraloría de Bogotá	Subsecretaría de Gestión Corporativa	2-2026-005825
Personería de Bogotá D.C.	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	2-2026-009856
Procuraduría General	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	2-2026-009639
Personería de Bogotá D.C.	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	2-2026-009243

Fuente: Elaboración propia OCI con base en la información registrada en ORFEO.

Criterios: Procedimiento RC-PR-2 - Gestión De Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias De La Ciudadanía - V13. Actividad 11: Realizar seguimiento a las peticiones para verificar los tiempos de respuesta.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2 Versión: 06	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Ley 1755 de 2015. ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

ARTÍCULO 30. Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

Causa: Debilidades en la aplicación de los controles de gestión documental asociados al cargue y la vinculación de las respuestas en ORFEO, así como en el seguimiento al cierre de los trámites por parte de las dependencias responsables. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: La ausencia de soportes impide a la entidad demostrar que dio respuesta a los requerimientos de los entes de control, así como la oportunidad y el contenido de las respuestas. Asimismo, afecta la integridad del archivo institucional y la confiabilidad de la información reportada en los informes de seguimiento.

3.10.2.1. Respuesta del auditado: Subsecretaria de Gestión Corporativa

De acuerdo con el Memorando No. 2026-400-002769-3 del 15/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Subsecretaria de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Sobre este incumplimiento se solicita se conceda el beneficio de auditoria al ser subsanado por el área, como consta en las siguientes imágenes: (Ver imágenes en memorando No. 2026-400-002769-3 del 15/10/2026)”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida y las evidencias aportadas por la Subsecretaria de Gestión Corporativa, la Oficina de Control Interno determinó:

Revisadas las imágenes incluidas en el memorando, se evidenció que la Subsecretaría cargó y asoció en ORFEO las respuestas de los radicados 2-2026-008308, 2-2026-008311, 2-2026-012477,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

2-2026-012479 y 2-2026-012501. Asimismo, aunque no se aportaron imágenes del radicado 2-2026-012480, al verificar en ORFEO se encontró cargada la solicitud de la Contraloría de Bogotá y asociado el radicado de respuesta 1-2026-009874. Estas correcciones se efectuaron con ocasión de la auditoría y permitieron verificar la respuesta a cada requerimiento, recuperando su trazabilidad. Por lo anterior, se registran como beneficio de auditoría, se excluyen estos seis (6) radicados de la tabla y se ajusta la condición del hallazgo.

En cuanto al radicado 2-2026-005825, no se aportaron imágenes, y en ORFEO solo se encuentra cargado el requerimiento de la Contraloría de Bogotá, sin radicado de respuesta ni información adicional. Por lo tanto, la situación persiste para este caso.

Adicionalmente, al momento de la verificación ninguna de las respuestas se encontraba cargada ni asociada en ORFEO, lo que confirma que los controles de gestión documental y de seguimiento al cierre de los trámites no operaron oportunamente. Por lo anterior, se mantiene el incumplimiento, con el fin de que la dependencia fortalezca estos controles y evite que la situación se repita.

3.10.3. ***Incumplimiento (I-12-RC-2026): Debilidades en el cargue de soportes de notificación al peticionario en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.***

Condición: En la verificación de la muestra se identificaron treinta y un (31) casos, equivalentes al 16,5% del total, en los cuales, si bien se encuentra registrado en ORFEO el radicado de respuesta, no se evidenció el soporte de envío de la respuesta al ente de control. En consecuencia, no es posible verificar que la respuesta haya sido efectivamente recibida por su destinatario, ni la fecha en que se surtió la comunicación, como se detalla a continuación:

Tabla 13. *Requerimientos de entes de control sin soporte de envío de la respuesta en ORFEO*

Ente de Control	Responsable	No. Radicado SDMUJER	No. Radicado Rta SDMUJER	Prueba de Envío
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-000461	1-2026-000515	No
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	22026000523	1-2026-000514	No
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-000534	1-2026-000514	No
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-000603	1-2026-000516	No
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	2-2026-000627	1-2026-000600	No
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-000917	1-2026-000686	No
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-000945	1-2026-000853	No
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-001078	1-2026-000789	No

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN		Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
			Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Ente de Control	Responsable	No. Radicado SDMUJER	No. Radicado Rta SDMUJER	Prueba de Envío
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-001081	1-2026-000747	No
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-001943	1-2026-001292	No
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-002284	1-2026-001477	No
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-002501	1-2026-001655	No
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-002568	1-2026-001982	No
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-002711	1-2026-001731	No
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-003332	1-2026-002341	No
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-003341	1-2026-002343	No
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-003360	1-2026-002342	No
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-003456	1-2026-002428	No
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-003939	1-2026-002782	No
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-004117	1-2026-003102	No
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-004223	1-2026-003098	No
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-004528	1-2026-003297	No
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-005345	1-2026-004063	No
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-005979	1-2026-004548	No
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-006285	1-2026-004978	No
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-007271	1-2026-005731	No
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-007809	1-2026-006119	No
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-008792	1-2026-006893	No
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	2-2026-008701	1-2026-007034	No
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	2-2026-009592	1-2026-007429	No
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	2-2026-012079	1-2026-010219	No

Fuente: Elaboración propia OCI con base en la información registrada en ORFEO.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	

Adicionalmente, cabe mencionar que el presente incumplimiento responde a la ineffectividad declarada al **plan de mejoramiento ID 1640**, por lo cual, se deberá tomar las acciones pertinentes para mitigar la causa raíz del hallazgo.

Criterio: Política de operación 5.14 del procedimiento interno RC-PR-2. V13 que determina *"...gestión documental realizará el registro de la prueba de entrega en el Orfeo, contando con un término de tres (3) días hábiles para el efecto, con el fin de evidenciar la trazabilidad del envío de la respuesta. Posteriormente, la dependencia responsable realizará el cierre de la petición en el gestor documental."*

Procedimiento GD-PR-5 - Producción, Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales - V2. Actividad 31. Digitalizar pruebas de entrega y/o devolución.

Causa: Debilidades en la aplicación de los controles asociados al envío de las respuestas y al cargue de sus soportes en ORFEO, así como en la verificación del cierre completo de los trámites por parte de las dependencias responsables. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: La ausencia del soporte de envío impide a la entidad acreditar que las respuestas fueron efectivamente comunicadas a los entes de control y en qué fecha, aun cuando la respuesta se haya proyectado y radicado dentro del término, no es posible demostrar el cumplimiento de la obligación.

3.10.3.1. Respuesta del auditado: Oficina Jurídica

De acuerdo con el Memorando No. 2026-102-002806-3 del 15/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Oficina Jurídica, se enuncia lo siguiente como réplica:

"Una vez analizada la relación de radicados relacionados en el informe del asunto gestionados por la Oficina Jurídica, es importante precisar que durante el periodo auditado las contratistas y funcionarias de la Oficina Jurídica dieron cumplimiento a los compromisos establecidos con el equipo de Gestión Documental y a lo establecido en el procedimiento GD-PR-05 enviando las oficinajuridica@sdmujer.gov.co respuestas con notificadas copia al desde correo la cuenta electrónico notificaciones@sdmujer.gov.co en todos los documentos relacionados, como se evidencia en las siguientes imágenes: (Ver imágenes en memorando No. 2026-102-002806-3 del 15/10/2026)

Conforme a lo señalado anteriormente y que desde esta jefatura se ha venido trabajando en la mejora continua de la articulación de las actividades internas de la dependencia con los procesos y procedimientos de la entidad, se solicita se evalúe la pertinencia de la asignación del Incumplimiento (I-12-RC-2026): Debilidades en el cargue del soporte de notificación de respuesta de requerimientos externos a esta oficina, como quiera que el proceso del cargue de la notificación de respuesta es responsabilidad del proceso de gestión documental

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	

conforme a lo señalado en la actividad 31 del procedimiento "Producción, Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales (GD-PR-5, V2).

Asimismo, se han implementado acciones de seguimiento y control al interior de la Oficina Jurídica para asegurar el cumplimiento de los procedimientos internos para la gestión oportuna y eficiente de la información dispuesta en los sistemas de información."

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida y las evidencias aportadas por la Oficina Jurídica, la Oficina de Control Interno determinó:

Las imágenes incluidas en el memorando evidencian el envío por correo electrónico de las respuestas, con copia al correo notificaciones@sdmujer.gov.co. Sin embargo, el hallazgo no cuestiona el envío. Lo que se evidencia es que el soporte no quedó registrado en ORFEO, sistema oficial de gestión documental de la entidad y el que garantiza la trazabilidad institucional de la comunicación.

La OCI reconoce que, conforme a la actividad 31 del procedimiento GD-PR-5 y a la política de operación 5.14 del procedimiento RC-PR-2, el registro de la prueba de entrega en ORFEO corresponde a Gestión Documental. Sin embargo, la misma política establece que la dependencia responsable realiza el cierre de la petición en el gestor documental. Por tanto, le corresponde verificar que el trámite esté completo, incluida la prueba de entrega.

Por lo anterior, se mantiene el hallazgo, teniendo en cuenta que intervienen varias dependencias, la responsabilidad se asigna al líder del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía. Este deberá adoptar las medidas pertinentes para implementar las mejoras correspondientes, en articulación con la Oficina Jurídica, en lo relacionado con la verificación del cierre completo de los trámites, y con Gestión Documental, en lo relacionado con el registro de las pruebas de entrega en ORFEO. Las acciones del plan de mejoramiento deberán atender la causa raíz, considerando que esta situación ya fue objeto del plan de mejoramiento ID 1640, declarado inefectivo.

3.10.4. Incumplimiento (I-13-RC-2026): Fecha de digitalización posterior a la radicación de la respuesta en ORFEO.

Condición: En la verificación de la muestra se identificaron cuarenta y cinco (45) requerimientos, equivalentes al 23,9% del total, cuya respuesta fue digitalizada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO con posterioridad a la fecha límite de respuesta.

Si bien dieciocho (18) respuestas se digitalizaron un (1) día hábil después del vencimiento, nueve (9) casos superaron los diez (10) días hábiles. Entre ellos se destacan los radicados 1-2026-001020, con treinta y seis (36) días hábiles; 1-2026-001146, con treinta y tres (33) días hábiles, y 1-2026-0011408, con veinticinco (25) días hábiles.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Esta situación representa un incumplimiento frente a los criterios que exigen oportunidad, trazabilidad y confiabilidad en la atención de los requerimientos, dado que, conforme a los lineamientos internos, solo tienen validez las comunicaciones oficiales con imagen asociada y firma respectiva. El retraso en la digitalización no solo afecta la disponibilidad oportuna de la información en el sistema, sino que también limita la verificación de los tiempos de respuesta, compromete el cumplimiento de los plazos establecidos y genera riesgos sobre la confianza y transparencia del proceso de gestión documental. Por lo cual, será necesario asegurar que la digitalización de las respuestas se realice una vez se genere el radicado en ORFEO o dentro de los plazos establecidos, garantizando así la coherencia entre la fecha de radicación y la fecha real de digitalización. Los casos identificados se relacionan a continuación:

Tabla 14. Respuestas digitalizadas en ORFEO con posterioridad a la fecha límite

Ente de Control	Dependencia responsable	No. Radicado Respuesta SdMujer	Alerta fecha de Respuesta	Fecha de digitalización de la respuesta	Días hábiles de diferencia
Contraloría de Bogotá	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2026-000515	15/01/2026	16/01/2026	1
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-001020	30/01/2026	24/03/2026	36
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-001017	30/01/2026	9/02/2026	6
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-001146	30/01/2026	18/03/2026	33
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-001147	2/02/2026	19/02/2026	13
Contraloría de Bogotá	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2026-000853	27/01/2026	2/02/2026	4
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-000774	23/01/2026	27/01/2026	2
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-001482 Rad 2-2026-001336	9/02/2026	23/02/2026	10
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-001482 Rad 2-2026-001473	10/02/2026	23/02/2026	9
Contraloría de Bogotá	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2026-001292	4/02/2026	5/02/2026	1
Contraloría de Bogotá	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2026-001982	12/02/2026	17/02/2026	3
Contraloría de Bogotá	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2026-002343	23/02/2026	24/02/2026	1
Contraloría de Bogotá	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2026-002342	23/02/2026	24/02/2026	1
Contraloría de Bogotá	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2026-002782	27/02/2026	2/03/2026	1
Contraloría de Bogotá	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2026-003102	3/03/2026	5/03/2026	2

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN		Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
			Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Ente de Control	Dependencia responsable	No. Radicado Respuesta SdMujer	Alerta fecha de Respuesta	Fecha de digitalización de la respuesta	Días hábiles de diferencia
Contraloría de Bogotá	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2026-003098	4/03/2026	5/03/2026	1
Contraloría de Bogotá	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2026-003297	6/03/2026	9/03/2026	1
Contraloría de Bogotá	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2026-004063	17/03/2026	20/04/2026	21
Contraloría de Bogotá	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2026-004548	25/03/2026	20/04/2026	16
Contraloría de Bogotá	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2026-005731	14/04/2026	22/04/2026	6
Contraloría de Bogotá	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2026-006119	20/04/2026	21/04/2026	1
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-007011	4/05/2026	5/05/2026	1
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-008364	12/05/2026	27/05/2026	10
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-007190	6/05/2026	7/05/2026	1
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-008367	7/05/2026	27/05/2026	13
Procuraduría General	Oficina Jurídica	1-2026-006211	21/04/2026	22/04/2026	1
Procuraduría General	Oficina Jurídica	1-2026-006850	29/04/2026	30/04/2026	1
Procuraduría General	Oficina Jurídica	1-2026-007060	29/04/2026	15/05/2026	11
Veeduría Distrital	Oficina Jurídica	1-2026-006479	23/04/2026	27/04/2026	2
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-008568	22/05/2026	27/05/2026	3
Personería de Bogotá D.C.	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	1-2026-009065	04/06/2026	5/06/2026	1
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-008807	29/05/2026	2/06/2026	2
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-008403	25/05/2026	27/05/2026	2
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-008968	2/06/2026	5/06/2026	3
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-011408	10/06/2026	17/07/2026	25
Procuraduría General	Oficina Jurídica	1-2026-008970	4/06/2026	5/06/2026	1
Defensoría del Pueblo	Oficina Jurídica	1-2026-009986	17/06/2026	19/06/2026	2
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-010226	23/06/2026	2/07/2026	6

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Ente de Control	Dependencia responsable	No. Radicado Respuesta SdMujer	Alerta fecha de Respuesta	Fecha de digitalización de la respuesta	Días hábiles de diferencia
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-010219	24/06/2026	25/06/2026	1
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-009896	17/06/2026	3/07/2026	11
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-010509	30/06/2026	1/07/2026	1
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-011005	8/07/2026	10/07/2026	2
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-011061	9/07/2026	10/07/2026	1
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-011264	14/07/2026	17/07/2026	3
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-011344	15/07/2026	16/07/2026	1

Fuente: Elaboración propia OCI con base en la información registrada en ORFEO.

Adicionalmente, cabe mencionar que el presente incumplimiento responde a la ineffectividad declarada al **plan de mejoramiento ID 1639 e ID 1638**, por lo cual, se deberá tomar las acciones pertinentes para mitigar la causa raíz del hallazgo.

Criterios: Procedimiento RC-PR-2 - Gestión De Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias De La Ciudadanía - V13. Actividad 11: Realizar seguimiento a las peticiones para verificar los tiempos de respuesta.

Ley 1755 de 2015. ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Manual de Gestión Documental (GD-MA-01, V6), numeral 7.1 que establece “Un radicado que no tiene imagen asociada en el aplicativo de trámite de comunicaciones oficiales y firmada por las (os) titulares de cada dependencia, no se deberá tramitar, es decir reasignar, informar o devolver, dentro del aplicativo de trámite de las comunicaciones oficiales. Se deberá informar al proceso de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2 Versión: 06	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

comunicaciones oficiales la respectiva novedad. Solamente tendrán validez o quedarán en firme las comunicaciones oficiales que tengan imagen asociada con su respectiva firma.”

Procedimiento: “Producción, Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales (GD-PR-5, V02)”, Actividad 17. Digitalizar los anexos, adjuntar y describir. Actividad 25, establece “Asociar imagen del radicado”

Manual de Gestión Documental (GD-MA-01, V6), numeral 7.1 que establece “Un radicado que no tiene imagen asociada en el aplicativo de trámite de comunicaciones oficiales y firmada por las (os) titulares de cada dependencia, no se deberá tramitar, es decir reasignar, informar o devolver, dentro del aplicativo de trámite de las comunicaciones oficiales. Se deberá informar al proceso de comunicaciones oficiales la respectiva novedad. Solamente tendrán validez o quedarán en firme las comunicaciones oficiales que tengan imagen asociada con su respectiva firma.”

ARTÍCULO 30. *Peticiones entre autoridades.* Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

Causa: Debilidades en los controles asociados a la digitalización oportuna de las respuestas firmadas y a su vinculación con el radicado en ORFEO. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Afecta la confiabilidad y trazabilidad de la información registrada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, dificultando la verificación precisa de los tiempos reales de respuesta y el control sobre su cumplimiento.

3.10.4.1. Respuesta del auditado: Oficina Jurídica

De acuerdo con el Memorando No. 2026-102-002806-3 del 15/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Oficina Jurídica, se enuncia lo siguiente como réplica:

“En cuanto a lo descrito en el incumplimiento, y una vez revisados los radicados relacionados en la Tabla 14 a cargo de la Oficina Jurídica, se identificó que las respuestas con número 1-2026-006221, 1-2026-006093, 1-2026-010757, 1-2026-008233 y 1-2026 010622 sí contaron con la asociación de la imagen el mismo día en que se creó el documento tal y como consta en los históricos de cada uno de los radicados en la acción “Digitalización Radicado (Asociado Web)”.

A continuación, se relacionan las fechas de creación de los radicados y de digitalización de la respuesta, a partir del análisis realizado por la Oficina de Control Interno: (Ver imagen en el radicado)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2 Versión: 06	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Se adjuntan imágenes de los históricos de los radicados 1-2026-006221, 1-2026-006093, 1-2026-010757, 1-2026-008233 y 1-2026-010622 en las que constan lo descrito.

Así las cosas, considerando los anteriores argumentos, se solicita la rectificación de este incumplimiento respecto de los oficios con radicados 1-2026-006221, 1-2026-006093, 1-2026-010757, 1-2026-008233 y 1-2026-010622, como quiera que se digitalizaron las versiones finales a los documentos el mismo día de su generación.

En cuanto a los demás radicados, se reconoce el incumplimiento encontrado, destacando que desde esta oficina se han continuado implementando acciones de fortalecimiento para cumplir con los procedimientos internos de la entidad, como lo es el de trámite de comunicaciones oficiales, a través de correos electrónicos y reuniones de equipo con recordatorios de los lineamientos para el trámite adecuado de los requerimientos desde la asignación hasta la notificación de su respuesta.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida y las evidencias aportadas por la Oficina Jurídica, la Oficina de Control Interno determinó:

Revisados los históricos de ORFEO aportados, se verificó que en los radicados 1-2026-006221, 1-2026-006093, 1-2026-010757, 1-2026-008233 y 1-2026-010622 la imagen de la respuesta se asoció el mismo día de su radicación. En estos casos, la fecha de digitalización posterior al vencimiento obedece a la radicación extemporánea de la respuesta, situación ya reportada en el incumplimiento I-10-RC-2026. En consecuencia, para evitar duplicidad, estos radicados se excluyen del presente incumplimiento y se ajusta la tabla y la condición del hallazgo.

Frente a los demás radicados a cargo de la Oficina Jurídica, el proceso acepta el incumplimiento. Adicionalmente, la OCI reconoce las acciones de fortalecimiento implementadas, como los correos electrónicos y las reuniones de equipo con recordatorios de los lineamientos para el trámite de comunicaciones oficiales.

3.10.4.2. Respuesta del auditado: Dirección de Territorialización de Derechos y Participación

De acuerdo con el Memorando No. 2026-301-002768-3 del 15/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Dirección de Territorialización, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Con base en la respuesta entregada para el 3.10.1. Incumplimiento (I-10-RC-2026): Respuesta a requerimientos de entes de control fuera de los términos establecidos, donde se indica que la respuesta fue emitida con base en los términos de los 15 días hábiles, la respuesta fue radicada el 5 de junio de 2026 y ese mismo día fue enviado a Gestión Documental para su respectivo envío a la Personería de Bogotá D.C. por correo electrónico, tal como se muestra a continuación.” (Ver imagen en el radicado)

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida y las evidencias aportadas por la Dirección de Territorialización, la Oficina de Control Interno determinó:

Conforme a lo analizado en el incumplimiento I-10-RC-2026, al radicado 1-2026-009065 le es aplicable el término de quince (15) días del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, con vencimiento el 04/06/2026. En consecuencia, se ajusta en la tabla la fecha límite de respuesta, y la diferencia pasa de seis (6) a un (1) día hábil.

Sin embargo, la respuesta fue radicada el 04/06/2026 y se digitalizó el 05/06/2026, es decir, un (1) día hábil después de la radicación y del vencimiento del término. El hallazgo se refiere a que la digitalización debe realizarse una vez se genera el radicado en ORFEO. Por lo anterior, se mantiene el incumplimiento.

Imagen 8. Digitalización radicado No. 1-2026-009065.

Información de Radicado Historico Documentos Expedientes		
HISTORICO DEL RADICADO 1-2026-009065		
USUARIO ACTUAL	Archivo	
USUARIO RADICADOR	Claudette Stella Consuegra Meza	
FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO		
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS Y PARTICIPACION	05-06-2026 15:24 PM	Finalizar Tramite
DIRECCION DE TERRITORIALIZACION DE DERECHOS Y PARTICIPACION	05-06-2026 10:14 AM	Digitalización Radicado (Asociado Web)

Fuente: Tomado de Orfeo, 20/10/2026

3.10.5. Oportunidad de Mejora (OM-13-RC-2026): No se evidencia respuesta asociada al radicado de entrada.

Condición: En la verificación de la muestra se identificaron veintiséis (26) requerimientos, equivalentes al 13,8% de la muestra, en los cuales el radicado de respuesta no se encuentra asociado al radicado de entrada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO. Si bien la OCI logró ubicar la respuesta emitida en cada caso, la ausencia de dicha asociación impide confirmar desde el expediente del requerimiento que este fue atendido, y obliga a efectuar búsquedas adicionales para establecer su trazabilidad. Los casos se relacionan a continuación:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN		Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
			Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Tabla 15. Radicados de entrada sin radicado de respuesta asociado en ORFEO

Ente de Control	Responsable	No. Radicado SdMujer	No. Radicado Rta SDMUJER
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-000523	1-2026-000514
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-000534	1-2026-000514
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	2-2026-000638	1-2026-000933
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-000945	1-2026-000853
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-001078	1-2026-000789
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-001081	1-2026-000747
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-002568	1-2026-001982
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-002711	1-2026-001731
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-003332	1-2026-002341
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-003341	1-2026-002343
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-003360	1-2026-002342
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-003939	1-2026-002782
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-004117	1-2026-003102
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-004223	1-2026-003098
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-004528	1-2026-003297
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-005345	1-2026-004063
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-005979	1-2026-004548
Defensoría del Pueblo	Oficina Jurídica	2-2026-004747	1-2026-003813
Defensoría del Pueblo	Oficina Jurídica	2-2026-004805	1-2026-003813
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	2-2026-004414	1-2026-003990
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-007271	1-2026-005731
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-007809	1-2026-006119
Contraloría de Bogotá	Subsecretaria de Gestión Corporativa	2-2026-008792	1-2026-006893
Defensoría del Pueblo	Oficina Jurídica	2-2026-011754	1-2026-009545
Defensoría del Pueblo	Oficina Jurídica	2-2026-012112	1-2026-009986
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	2-2026-012122	1-2026-009896

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2 Versión: 06	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Fuente: Elaboración propia OCI con base en la información registrada en ORFEO.

Criterio: Procedimiento GD-PR-5 - Producción, Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales - V2. Política de Operación S. Cuando la comunicación oficial enviada es respuesta de un radicado de entrada, se debe realizar la vinculación por la opción “radicados asociados” al generar el borrador de la comunicación, con la finalidad de facilitar el seguimiento a las respuestas.

Causa: Debilidades en la aplicación del paso de asociación de la respuesta al radicado de entrada al momento de generar la comunicación de salida en ORFEO, así como en la verificación del cierre completo de los trámites por parte de las dependencias responsables. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: La falta de asociación entre el radicado de entrada y su respuesta impide verificar, desde el expediente del requerimiento, que este fue atendido, y obliga a realizar búsquedas adicionales para reconstruir su trazabilidad. Esta situación puede generar que en los reportes del sistema figuren como pendientes requerimientos ya atendidos, afecta el seguimiento, y puede dificultar la respuesta oportuna ante solicitudes de entes de control o de la OCI.

3.10.5.1. Respuesta del auditado: Oficina Jurídica

De acuerdo con el Memorando No. 2026-102-002806-3 del 15/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Oficina Jurídica, se enuncia lo siguiente como réplica:

“En cuanto a lo descrito en la oportunidad de mejora, y una vez revisados los radicados relacionados en la Tabla 15 a cargo de la Oficina Jurídica, se identificó que los radicados 2-2026-000638, 2-2026-004747, 2-2026-004805, 2-2026-011754 y 2-2026-012112 sí contaron con la asociación de la respuesta al momento de su radicación tal y como se observa en los históricos de cada uno de los radicados en la acción “Borrador Radicado”.

Al respecto, como ya lo ha mencionado esta oficina con anterioridad, se recuerda que cuando un único oficio da respuesta a múltiples radicados de ingreso, como ocurrió con los documentos 1-2026-000933 (dio respuesta a los requerimientos 2-2026-000633, 2-2026-000638 y 2-2026-000763), 1-2026-003813 (dio respuesta a los requerimientos 2-2026-004805, 2-2026-004746, 2-2026-004747 y 2-2026-004748), 1-2026-009545 (dio respuesta a los requerimientos 2-2026-011753, 2-2026-011754, 2-2026-011763 y 2-2026-011783) y 1-2026-009986 (dio respuesta a los requerimientos 2-2026-012112, 2-2026-012108 y 2-2026-012107), el Sistema de Gestión Documental – Orfeo de la entidad puede no asociar el radicado de salida a todos los radicados de ingreso.

No obstante, con el fin de suplir esta dificultad técnica, esta oficina cuenta con el lineamiento interno de incluir el radicado de salida con el cual se da respuesta a todos los radicados de ingreso en las observaciones previas a la finalización o archivo, con el fin de contar con la trazabilidad de la información en todos y cada uno de los radicados. Esta acción, así como la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2 Versión: 06	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

asociación del radicado desde el momento en que se radica la comunicación de respuesta, queda consignada en la sección de “Histórico” lo cual permite contar con toda la información del requerimiento en el mismo radicado sin que resulte necesario la realización de búsquedas adicionales para reconstruir la trazabilidad.

Ahora bien, en lo que concierne a la asociación de respuestas de los radicados 2-2026-004414 y 2-2026-012122, si bien esta no se realizó con la radicación del oficio de salida, previo a la finalización de requerimiento sí se incluyeron los oficios con los que se dio respuesta, lo cual también consta en la sección de “Histórico”.

Así, para el número 2-2026-004414 se indicó “Documento tramitado. Se dio respuesta con radicado SDMujer 1-2026-003990.” y para el 2-2026-012122 se expuso “Se tramitó mediante comunicación oficial No. 1-2026-009896 en los términos establecidos por la ley. No. 2-2026-012116 y No. 2-2026-012122.”. En virtud de lo anterior, y como se expuso previamente, la especificación del oficio de salida con el cual se da respuesta en el radicado del requerimiento previo a su archivo o finalización permite contar con toda la información del requerimiento en el mismo radicado sin que resulte necesario la realización de búsquedas adicionales para reconstruir la trazabilidad.

Se adjuntan imágenes de los históricos de los requerimientos 2-2026-000638, 2-2026-004747, 2-2026-004805, 2-2026-011754, 2-2026-012112, 2-2026-004414 y 2-2026-012122 en las que constan lo descrito.

Atendiendo a lo señalado, solicitamos se evalué la pertinencia de la asignación de la presente oportunidad de mejora, y posterior eliminación de la misma, ya que se ha dado cumplimiento a la preservación e información detallada en la trazabilidad de los requerimientos asignados para respuesta de la Oficina Jurídica”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida y las evidencias aportadas por la Oficina Jurídica, la Oficina de Control Interno determinó:

Frente a los radicados 2-2026-000638, 2-2026-004747, 2-2026-004805, 2-2026-011754 y 2-2026-012112, la Oficina Jurídica señala que, cuando un único oficio responde a varios radicados de entrada, ORFEO puede no asociar la respuesta a todos ellos. Esta limitación técnica explica la situación observada, pero no la subsana, porque la asociación no se refleja en el sistema conforme a la Política de Operación S del procedimiento GD-PR-5.

Frente a los radicados 2-2026-004414 y 2-2026-012122, la Oficina Jurídica reconoce que la asociación no se realizó al radicar la respuesta y que solo se registró el número del oficio en las observaciones previas a la finalización del trámite.

La OCI reconoce como buena práctica el lineamiento interno de registrar en el histórico el radicado de salida con el que se da respuesta, ya que permite reconstruir la trazabilidad. Sin embargo, se trata de un control manual que no está formalizado en el procedimiento y no reemplaza la asociación que exige el sistema para el seguimiento y los reportes de ORFEO.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Por lo anterior, se mantiene la oportunidad de mejora. Se recomienda a la Oficina Jurídica, en articulación con Gestión Documental:

- Gestionar la solución de la limitación técnica de ORFEO para la asociación de una respuesta a múltiples radicados de entrada.
- Formalizar en el procedimiento GD-PR-5 el control alternativo de registrar el radicado de salida en las observaciones del trámite.

3.10.5.2. Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa

De acuerdo con el Memorando No. 2026-400-002769-3 del 15/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Sobre esta oportunidad de mejora se solicita se conceda el beneficio de auditoría al ser subsanado por el área, como consta en las siguientes imágenes: (Ver imágenes en memorando No. 2026-400-002769-3 del 15/10/2026)”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida y las evidencias aportadas por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, la Oficina de Control Interno determinó:

Una vez verificadas las imágenes incluidas en el memorando, se evidenció que la Subsecretaría asoció en ORFEO los radicados de respuesta a los radicados de entrada a su cargo relacionados en la Tabla. La OCI reconoce la corrección inmediata efectuada con ocasión de la auditoría.

Sin embargo, estos casos no se eliminan de la condición del hallazgo, puesto que, a pesar de haber sido subsanados, es necesario que la situación se aborde de fondo. La debilidad se presentó en diecinueve (19) requerimientos a cargo de la Subsecretaría, lo que evidencia que no se trata de casos aislados, sino de una falla recurrente en la aplicación del paso de asociación al generar las comunicaciones de salida.

Por lo anterior, se mantiene la oportunidad de mejora. Se sugiere al proceso analizar y atender la causa de fondo, de modo que la asociación se realice desde la radicación de la respuesta y la situación no se repita.

3.10.6. Cargue incorrecto del documento del requerimiento inicial en ORFEO.

Condición: En la verificación de la muestra se identificó un (1) radicado de entrada en el que el documento cargado en el Sistema de Gestión Documental ORFEO como imagen principal no corresponde al requerimiento formulado por el ente de control, sino a la respuesta emitida por la

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Entidad. En consecuencia, no fue posible consultar desde el sistema el contenido original del requerimiento, lo que impide verificar la correspondencia entre lo solicitado y lo respondido.

Tabla 16. Radicado de entrada con cargue incorrecto del requerimiento inicial en ORFEO

Ente de Control	Dependencia responsable	No. Radicado SdMujer
Contraloría de Bogotá	Subsecretaría de Gestión Corporativa	2-2026-011037

Fuente: Elaboración propia OCI con base en la información registrada en ORFEO.

Criterio: Procedimiento GD-PR-5 - Producción, Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales - V2. Actividad 9. Digitalizar el documento, asociar o indexar la imagen y tipificar los anexos.

Causa: Debilidades en los controles de verificación del documento cargado como imagen principal del radicado de entrada, que permitieron reemplazar o sustituir el requerimiento original por la respuesta en el expediente del sistema. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: La ausencia del requerimiento original en el radicado de entrada impide verificar si la respuesta emitida atendió de fondo y de manera completa lo solicitado por el ente de control.

3.10.6.1. Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa

De acuerdo con el Memorando No. 2026-400-002769-3 del 15/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Sobre esta oportunidad de mejora se solicita se conceda el beneficio de auditoría al ser subsanado por el área, como consta en las siguientes imágenes (Ver imágenes en memorando No. 2026-400-002769-3 del 15/10/2026)”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida y las evidencias aportadas por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, la Oficina de Control Interno determinó:

Al verificar las imágenes incluidas en el memorando, se evidenció que la Subsecretaría cargó en ORFEO, como imagen principal del radicado 2-2026-011037, el requerimiento original formulado por la Contraloría de Bogotá, en reemplazo de la respuesta emitida por la entidad. La OCI reconoce la corrección efectuada con ocasión de la auditoría, la cual se registra como beneficio de auditoría.

Teniendo en cuenta que la situación se presentó en un único caso, que el requerimiento sí fue atendido y que la imagen fue corregida, no se evidencia una debilidad de fondo en el proceso. Por lo anterior, se retira la presente oportunidad de mejora.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06 Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Se recomienda al proceso verificar, al momento de la digitalización, que el documento cargado como imagen principal corresponda al requerimiento de entrada.

3.10.7. Respuesta cargada en ORFEO sin firma asociada.

Condición: En la verificación de la muestra se identificó que el documento PDF correspondiente al radicado de respuesta 1-2026-010226, a cargo de la Oficina Asesora Jurídica, se encuentra cargado en el Sistema de Gestión Documental ORFEO sin firma asociada.

Un documento que carece de la firma del servidor no constituye una comunicación oficial, sino un borrador, toda vez que no acredita la aprobación de su contenido. Lo que lleva a concluir que el documento cargado no corresponde a la versión definitiva de la respuesta.

Tabla 17. Radicado de respuesta sin firma asociada en ORFEO

Ente de Control	Responsable	No. Radicado Rta SdMujer	PDF Firmado
Personería de Bogotá D.C.	Oficina Jurídica	1-2026-010226	No

Fuente: Elaboración propia OCI con base en la información registrada en ORFEO.

Criterios: Procedimiento GD-PR-5 - Producción, Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales - V2. Actividad 24. Firmar radicado y enviar en PDF. Actividad 25. Asociar imagen del radicado.

Manual de Gestión Documental (GD-MA-01, V6), numeral 7.1 que establece “Un radicado que no tiene imagen asociada en el aplicativo de trámite de comunicaciones oficiales y firmada por las (os) titulares de cada dependencia, no se deberá tramitar, es decir reasignar, informar o devolver, dentro del aplicativo de trámite de las comunicaciones oficiales. Se deberá informar al proceso de comunicaciones oficiales la respectiva novedad. Solamente tendrán validez o quedarán en firme las comunicaciones oficiales que tengan imagen asociada con su respectiva firma.”

Causa: Debilidades en los controles de verificación previos al cargue de las comunicaciones de salida en ORFEO, que permitieron registrar como respuesta definitiva un documento sin la firma, es decir, en calidad de borrador. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Al corresponder a un borrador, el documento cargado en ORFEO carece de validez como comunicación oficial y no puede tenerse como evidencia de que la entidad atendió el requerimiento. Esta situación impide acreditar la autenticidad y el contenido definitivo de la respuesta, afecta la trazabilidad del trámite, y expone a la SdMujer a que el ente de control considere no atendida su solicitud o cuestione la validez de lo respondido.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.10.7.1. Respuesta del auditado: Oficina Jurídica

De acuerdo con el Memorando No. 2026-102-002806-3 del 15/10/2026 recibido mediante Orfeo por la Oficina Jurídica, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Se evidenció que la profesional cargó un documento en pdf sin la firma correspondiente por un error involuntario. No obstante, con ocasión de la socialización de esta acción de mejora, se procedió a asociar nuevamente la imagen correspondiente con el oficio que efectivamente se notificó al destinatario, el cual consta con la firma de la suscrita Jefa de la Oficina.

Se adjunta copia del oficio 1-2026-010226, del correo de notificación y del histórico del radicado de salida en el cual consta esta corrección.

Para finalizar es importante precisar que en relación con la evaluación del plan de mejoramiento implementado, se encuentra actualmente en fase de implementación, aún no se cuenta con los elementos suficientes para determinar su eficacia, toda vez que las acciones previstas se encuentran en proceso de ejecución y, por consiguiente, no es posible establecer de manera concluyente si estas han permitido alcanzar los resultados esperados y corregir las causas que dieron origen a la situación identificada.

En consecuencia, la eficacia se podrá determinar cuándo las acciones se encuentren en etapa de evaluación, con base en las evidencias que generé el proceso al respecto para verificar el cumplimiento de las actividades propuestas para garantizar la mejora continua.

De acuerdo con lo expuesto, la Oficina Jurídica da respuesta al informe preliminar, confiando en que los argumentos expuestos sean considerados.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida y las evidencias aportadas por la Oficina Jurídica, la Oficina de Control Interno determinó:

La Oficina Jurídica reconoce que se cargó en ORFEO un documento sin firma por un error involuntario. Con ocasión de la auditoría, asoció al radicado 1-2026-010226 la versión firmada efectivamente notificada al destinatario, como consta en el oficio, el correo de notificación y el histórico aportados. La OCI reconoce la corrección realizada, que subsana la situación puntual del radicado observado.

En este sentido, si bien la debilidad se encontraba presente durante la verificación, se evidencia que la dependencia adelantó las acciones necesarias para su subsanación con posterioridad. En consecuencia, se reconoce la gestión realizada como beneficio de auditoría y, teniendo en cuenta que la situación fue corregida en el sistema, se procede a eliminar la oportunidad de mejora.

4. CONCLUSIONES

Durante el primer semestre de la vigencia 2026, la Secretaría Distrital de la Mujer (SdMujer) recibió un total de **1.981 peticiones** registradas en la base de datos Bogotá Te Escucha. A partir de la

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2 Versión: 06	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

muestra seleccionada por la Oficina de Control Interno (OCI), correspondiente a 90 PQRSDF, se evidenció que el 100% de las peticiones fueron atendidas de manera oportuna y con calidad, coherencia y calidez en las respuestas.

En cuanto a la muestra tomada de **21 peticiones anónimas** recibidas en el primer semestre del 2026, se observó que el 100% se efectuó la notificación por aviso a través de la página web de la Entidad, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y al Procedimiento Interno AC-PR-2, V12, política de operación 4.

De igual manera, se revisaron **390 peticiones que fueron trasladadas por no ser competencia de la Entidad**, de las cuales se evidenció que el 100% (390 peticiones) tuvieron un traslado oportuno a otras entidades distritales, dando cumplimiento a los términos dispuestos en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y el Procedimiento Interno "Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía" (AC-PR-2, V12), política de operación 3.

Aunque se reconoce una **adecuada gestión de las PQRSDF**, persisten situaciones que ya han sido identificadas en informes anteriores y que requieren atención prioritaria, tales como:

- Cargue tardío o inexistente de los soportes de notificación al peticionario en ORFEO.
- Falta de remisión oportuna de PQRSDF recibidas en los buzones físicos de sugerencias.
- Debilidad en el cargue de respuestas en el Sistema Distrital "Bogotá Te Escucha"
- Incongruencias del registro de radicado de salida en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha.
- Respuestas finales generadas sin firma en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

Estas situaciones evidencian la necesidad de implementar acciones correctivas por parte del proceso líder, con el fin de abordar las causas raíz de estas problemáticas y evitar su recurrencia.

Respecto a las pruebas de **auditoría realizadas sobre el canal telefónico**, mediante la metodología de "cliente incognito" en cuatro (4) Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres (CIOM), **se identificaron deficiencias en la oportunidad de atención del canal**. Asimismo, se registró una total indisponibilidad del canal telefónico en la CIOM Teusaquillo. Y se constató que no se está utilizando el guion estandarizado para atención telefónica, lo cual genera disparidades en la calidad del servicio ofrecido en las diferentes sedes. En atención a estas debilidades, se formularon los respectivos hallazgos para su tratamiento por parte de los procesos involucrados.

Respecto al ejercicio de **cliente incógnito adelantado en las redes sociales de la SdMujer** (Facebook, Instagram, TikTok, X), se evidenció la necesidad de fortalecer el Tratamiento de datos personales en las PQRSDF recibidas en Redes sociales, así como se evidenció la inoportunidad en la atención de dicho canal, lo que merece una especial atención por parte del proceso de

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

comunicación estratégica con el fin de establecer mecanismos frecuentes de consulta de estas redes que permitan garantizar una respuesta con oportunidad a los ciudadanos que se comuniquen a través de este medio para solicitar o requerir información conforme a sus necesidades.

En relación con el cumplimiento de las funciones asignadas mediante el Decreto 847 de 2019 a la **Defensora de la Ciudadanía en la SdMujer**, se identificó un avance general positivo, dado que se verificó el cumplimiento de las funciones en su totalidad conforme a los soportes suministrados por la Oficina Jurídica de la Entidad.

En cuanto a la implementación del **Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía**, permitió establecer que la Secretaría Distrital de la Mujer cuenta con mecanismos para evaluar la relación con la ciudadanía y generar información sobre sus resultados. Como resultado de la verificación, se establecieron tres (3) cumplimientos, un (1) incumplimiento y una (1) oportunidad de mejora.

Entre las fortalezas se destaca el resultado de 94,6 puntos obtenido en la política de Servicio a la Ciudadanía en la medición FURAG de la vigencia 2025; la aplicación de la Encuesta de Satisfacción de Servicios y Estrategias, que con 601 encuestas diligenciadas en el primer semestre de 2026 reportó un nivel de satisfacción promedio del 91,6 %; y la generación de los informes de evaluación y seguimiento previstos en el Modelo, correspondientes a la gestión de PQRSD, la rendición de cuentas, la participación ciudadana, el Programa de Transparencia y Ética Pública y la Defensoría de la Ciudadanía.

Sin embargo, se evidenció que la entidad dispone de herramientas y resultados sobre la prestación de sus servicios que no se encuentran documentados como indicadores de efectividad, oportunidad y calidad en la entrega de los bienes y servicios misionales, lo que limita la medición de la oferta institucional y su seguimiento en el tiempo. Asimismo, si bien la revisión mensual de la calidad de las respuestas a PQRS se realiza, no se documenta la evaluación de los cinco criterios definidos y se observa un aumento de las respuestas con observación, cuyas causas, en particular las relacionadas con las pruebas de entrega, no se han corregido con los memorandos y reuniones de socialización realizados. Este proceso constituye una oportunidad para que la entidad fortalezca y estandarice sus mediciones, siempre que se articule con la definición de indicadores propios sobre su oferta misional.

Finalmente, el **seguimiento a requerimientos de entes de control externos** durante el primer semestre de 2026 se evidenció que, si bien la SdMujer atiende la mayoría de las solicitudes recibidas, persisten debilidades en la oportunidad de las respuestas y en la gestión documental que soporta su trazabilidad en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Una vez analizadas las réplicas presentadas por las dependencias, se eliminaron dos (2) oportunidades de mejora: la OM-14-RC-2026, relacionada con el cargue incorrecto del requerimiento inicial, y la OM-15-RC-2026, relacionada con una respuesta cargada sin firma. Ambas situaciones se

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

presentaron en un único caso y fueron subsanadas por las dependencias responsables. En consecuencia, el informe final consolida cuatro (4) incumplimientos y una (1) oportunidad de mejora. En cuanto a la oportunidad, quince (15) respuestas, equivalentes al 8% de la muestra, fueron radicadas con posterioridad al término establecido, con retrasos de hasta treinta y cuatro (34) días hábiles.

Las debilidades de mayor recurrencia se concentran en la gestión documental: cuarenta y cinco (45) respuestas digitalizadas en ORFEO con posterioridad a la fecha límite (23,9%); treinta y un (31) respuestas sin soporte de envío al ente de control (16,5%); veintiséis (26) radicados de respuesta no asociados al radicado de entrada (13,8%), y cuatro (4) requerimientos sin soporte que permita verificar la respuesta emitida (2,1%). En conjunto, estas situaciones impiden que el expediente en ORFEO acredite por sí mismo que la entidad atendió el requerimiento de manera oportuna, completa y válida.

Como resultado de la auditoría, las dependencias subsanaron varias de las situaciones identificadas, lo cual se registró como beneficio de auditoría. Entre ellas se encuentran el cargue y la asociación de respuestas en ORFEO, la corrección de la imagen principal de un radicado de entrada y la asociación de la versión firmada de una respuesta. La OCI reconoce estas acciones. Sin embargo, su carácter posterior a la verificación confirma que los controles no operaron oportunamente.

Los resultados evidencian que los controles relacionados con el seguimiento a los términos, la asociación de radicados, la digitalización oportuna de las respuestas y el registro de las pruebas de entrega no se están aplicando de manera consistente, y que los trámites se cierran en el sistema sin verificar que el expediente se encuentre completo. Esta situación expone a la entidad a requerimientos reiterados, a eventuales procesos sancionatorios o disciplinarios y a la afectación de la confianza de los entes de control en su gestión.

5. RECOMENDACIONES

A partir de la verificación realizada, se identificaron aspectos que requieren acciones correctivas y preventivas, con el fin de evitar su persistencia y garantizar la mejora continua en la gestión de PQRSDF y requerimientos externos en la Secretaría Distrital de la Mujer:

- **Asociar correctamente radicados de entrada y salida en el sistema ORFEO:** De acuerdo a la verificación adelantada por la Oficina de Control Interno en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, se evidencia que no se encuentran asociados en el sistema los radicados de entrada y salida para las siguientes peticiones: 222432026 (DEVAJ), 2017122026 (DGC), 2519852026 (DGC), 2906762026 (DGC), 3802902026 (DGC), 4247732026 (DGC), 662472026 (OAP), 1033512026 (DEVAJ), 2221002026 (DED), 2638402026 (DGC), 264012026 (SFCyO), 1888332026 (DGC), 1955972026 (SCyPI), lo que podría ocasionar pérdida de trazabilidad de la gestión de la PQRSDF recibida en la Entidad. En ese sentido,

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06 Fecha de Emisión: 15/05/2025	

sería importante propender desde las dependencias responsables la asociación de los radicados de Orfeo de ingreso y respuesta para garantizar una debida trazabilidad de la gestión de las PQRSDF recibidas en el SdMujer.

- **Fortalecer los controles internos relacionados con los tiempos de respuesta y la digitalización en el sistema de gestión documental**, de manera que se asegure la radicación y digitalización oportuna de las respuestas, asegurando el cumplimiento de los plazos legales, evitando retrasos y diferencias en los registros.
- **Cumplimiento de protocolos de atención:** Reforzar el uso de los guiones institucionales en la atención telefónica de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres (CIOM), asegurando el saludo formal, la solicitud explícita de autorización de datos personales y el cierre adecuado de la llamada.
- **Atención oportuna e integradora:** Definir o reforzar el flujo de trabajo para las consultas y peticiones que ingresan por redes sociales (Facebook, Instagram, X/Twitter), garantizando que se tramiten dentro de los tiempos estipulados y con un seguimiento continuo.
- **Protección de Datos Personales (Habeas Data):** Implementar de forma obligatoria la solicitud de autorización previa para el tratamiento de datos personales en todas las interacciones iniciales a través de canales digitales no presenciales
- **Disponibilidad y oportunidad telefónica:** Reorganizar los turnos o la asignación de personal encargado del canal telefónico en las CIOM (especialmente en Bosa, Kennedy, Mártires y Puente Aranda) para mitigar la inoportunidad en la respuesta y la pérdida de llamadas.
- **Mecanismos para garantizar el cargue del soporte de notificación de las peticiones:** Es necesario implementar un mecanismo de verificación que garantice que todas las respuestas cuenten con el soporte de notificación debidamente cargado en ORFEO dentro del plazo establecido, con el fin de asegurar la trazabilidad, confiabilidad y transparencia en la gestión documental.

Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía

- Definir y documentar, en articulación con la Oficina Asesora de Planeación y las dependencias misionales, indicadores de efectividad, oportunidad y calidad para los principales bienes y servicios misionales, con fórmula de cálculo, meta, periodicidad, fuente de información y responsable, aprovechando como insumo los resultados de la encuesta de satisfacción y demás mediciones existentes.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

- Documentar en las actas de revisión mensual, la calificación de los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema por cada respuesta revisada.
- Presentar periódicamente los resultados de la evaluación del Modelo ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con el fin de que sirvan como insumo para la toma de decisiones de la alta dirección.

Seguimiento a Requerimientos de Entes de Control Externos

- Formular acciones de mejora en el Plan de Mejoramiento para cada incumplimiento y oportunidad de mejora, precedidas del análisis de causas correspondiente, con el fin de identificar la causa raíz y asegurar la eficacia y efectividad de las acciones propuestas.
- Fortalecer el seguimiento a los términos de respuesta de los requerimientos de entes de control, mediante alertas tempranas previas al vencimiento, la designación de responsables del monitoreo en cada dependencia y la definición de tiempos internos para la entrega de insumos cuando la respuesta dependa de otras áreas.
- Asegurar que la respuesta firmada se digitalice y se asocie al radicado en ORFEO en el mismo momento de su generación y, en todo caso, antes del vencimiento del término.
- Aplicar la política de operación del procedimiento GD-PR-5 V2 relativa a la vinculación de la respuesta con el radicado de entrada a través de la opción "radicados asociados", incluidos los casos en que una misma respuesta atiende varios requerimientos.
- Subsanan las situaciones puntuales identificadas: ubicar y cargar los soportes de los diez (10) requerimientos sin trazabilidad, asociar las respuestas a los veintiséis (26) radicados de entrada, cargar el requerimiento original en el radicado 2-2026-011037 y la versión firmada del radicado 1-2026-010226.
- Realizar jornadas de sensibilización y capacitación dirigidas a los servidores de las dependencias con mayor número de casos, sobre el uso adecuado de ORFEO.
- Implementar, por parte de las dependencias responsables y de la Subsecretaría de Gestión Corporativa como líder del proceso de gestión documental, revisiones periódicas de calidad de la información registrada en ORFEO para los requerimientos de entes de control, que permitan detectar y corregir oportunamente las debilidades evidenciadas.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

6. PLAN DE MEJORAMIENTO

6.1. EVALUACIÓN EFECTIVIDAD PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNOS PQRSDF.

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. En ese sentido, se procedió a validar la efectividad de (32) acciones de mejora correspondientes a (22) planes de mejoramiento como se evidencia a continuación:

Tabla 18. Acciones de mejora objeto de evaluación de efectividad

Ítem	Fuente de Auditoría	ID Lucha (Acciones)	ID Lucha (PM)
1	AC Evaluación a la gestión de requerimiento (PQRSDF) del segundo semestre del 2024 PAA 2025	2335, 2336, 2337, 2338, 2343, 2345, 2350, 2353, 2354, 2355, 2356, 2414	1541, 1542, 1543, 1547, 1551, 1553, 1554, 1595
2	Informe Final Auditoría Interna de Cumplimiento Evaluación a la Gestión de PQRSDF- PAA 2024	277	1493
3	AC Evaluación a la gestión de PQRSDF I semestre de 2025 PAA 2025	2456, 2462, 2463, 2464, 2467, 2470, 2471, 2472, 2473, 2474, 2475, 2476, 2477, 2478, 2479, 2480, 2481, 2482, 2483	1627, 1633, 1634, 1636, 1639, 1638, 1640, 1642, 1643, 1644, 1646, 1647, 1648
TOTAL		32 acciones	22 planes

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con información obtenida del aplicativo “Lucha”, módulo mejoramiento continuo.

Nota: El detalle del seguimiento realizado a cada una de las acciones se muestra en el [Anexo 1](#) del presente informe.

De las (32) acciones de mejora evaluadas en términos de efectividad, se identificó que el 66% (21 acciones) fueron efectivas, dado que las acciones implementadas contribuyeron a evitar que la causa raíz del hallazgo se materialice nuevamente, por otro lado, el 34% (11 acciones) fueron calificadas como inefectivas, si bien se dio cumplimiento de la acción formulada, se identificó que persisten las deficiencias identificadas en el hallazgo u oportunidad de mejora.

Tabla 19. Resultados evaluación efectividad planes internos

Fuente de Auditoría	Proceso Responsable	No. Acciones por evaluar	No. Acciones efectivas*	No. Acciones inefectivas**
AC Evaluación a la gestión de Requerimiento (PQRSDF) del segundo semestre del 2024 PAA 2025	Comunicación Estratégica	5	5	
	Gestión Documental	3		3
	Gestión Tecnológica	1	1	
	Prevención de Violencias y Atención Integral	1	1	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Fuente de Auditoría	Proceso Responsable	No. Acciones por evaluar	No. Acciones efectivas*	No. Acciones inefectivas**
	Promoción del Acceso a la Justicia	2	2	
Informe Final Auditoría Interna de Cumplimiento Evaluación a la Gestión de PQRSDf- PAA 2024	Direccionamiento Estratégico	1	1	
AC Evaluación a la gestión de PQRSDf I semestre de 2025 PAA 2025	Desarrollo de Capacidades para la Vida de las Mujeres	2	2	
	Generación y Apropiación del Conocimiento	1		1
	Gestión del Sistema Distrital del Cuidado	1	1	
	Gestión Documental	3	3	
	Gestión Jurídica	5		5
	Gestión Tecnológica	3	3	
	Prevención de Violencias y Atención Integral	3	2	1
	Relacionamiento con la Ciudadanía	1		1
TOTAL		32	21	11

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con información obtenida del aplicativo “Lucha”, módulo mejoramiento continuo.

* Para el aplicativo LUCHA (Kawak), se lee *Eficaz*

** Para el aplicativo LUCHA (Kawak) *Ineficaz*

Es importante mencionar que las acciones que fueron declaradas como inefectivas, se encuentran relacionadas como hallazgos descritos en el presente informe (I-01-RC-2026, I-05-RC-2026, I-10-RC-2026, I-12-RC-2026, I-13-RC-2026) para que los procesos tomen las acciones pertinentes en función de mitigar la materialización de la causa raíz correspondiente.

7. ANEXOS

CONTENIDO	PRESENTACIÓN	NOMBRE DE ARCHIVO
Documento en Excel que relaciona la evaluación de efectividad de las acciones internas abiertas de PQRS.	Texto en formato XLSX, Documento Electrónico	Anexo1. Eva_Efectiv_PM_PQRS.xlsx

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 2026-103-002978-3 Fecha: 27-10-2026
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06 Fecha de Emisión: 15/05/2025	

8. FIRMAS

ORIGINAL FIRMADO

Elaboró

Anyi Paola Castillo A

Auditor (a) Interno

ORIGINAL FIRMADO

Elaboró

Karol Mishelld Tausa

Auditor (a) Interno

ORIGINAL FIRMADO

Revisó y Aprobó

Diana Carolina Peralta

Jefe (a) de Oficina

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 Auditorías Internas, 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.
- Las "*Oportunidades de Mejora*" y "*Recomendaciones*" será importante que sean analizadas, y se incentiva su tratamiento a través de los planes de mejoramiento en virtud de la posible materialización de un riesgo y la mejora continua.
- La respuesta ante las situaciones observadas por la Oficina de Control Interno es discrecional de la Administración de la Entidad.
- La comunicación interna remisoría del presente resultado de trabajo de auditoría interna se constituirá como el informe ejecutivo e incluirá como mínimo el resumen del resultado, las recomendaciones y la solicitud del plan de mejoramiento.