

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018
		Página 1 de 39

INFORME DE SEGUIMIENTO

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

II SEMESTRE DE 2019

OFICINA DE CONTROL INTERNO

JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Norha Carrasco Rincón

EQUIPO AUDITOR

Diana Carolina Henao Rosas – Técnica de apoyo para la elaboración del informe.

PERIODO EVALUADO

II Semestre de 2019

FECHA DEL INFORME

30-04-2020

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018
		Página 2 de 39

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO.....	3
2. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	3
3. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO	3
4. RESULTADOS Y EVIDENCIAS RELACIONADAS	4
4.1. METODOLOGÍA	4
4.2. ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.....	5
<i>4.2.1 Peticiones recibidas durante el II semestre de 2019</i>	<i>6</i>
<i>4.2.2 Comparativo entre I y II semestre de 2019</i>	<i>8</i>
<i>4.2.3 Gestión de peticiones por canales de interacción</i>	<i>8</i>
<i>4.2.4 Gestión de peticiones por tipología</i>	<i>10</i>
<i>4.2.5 Temas Reiterados</i>	<i>11</i>
<i>4.2.6 Calidad del Requirente</i>	<i>11</i>
Conclusiones obtenidas del análisis de las peticiones anónimas	15
4.3 TRÁMITE DADO A LAS PQRS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES:.....	15
<i>4.3.1. PQRS mes de Julio de 2019:</i>	<i>16</i>
<i>4.3.2. PQRS mes de octubre de 2019:.....</i>	<i>20</i>
<i>4.3.3. PQRS mes de diciembre de 2019:</i>	<i>24</i>
<i>4.3.4 Radicados extemporáneos.....</i>	<i>28</i>
<i>4.3.5 Conclusiones obtenidas de la revisión efectuada a la muestra:</i>	<i>28</i>
<i>4.3.6 Traslado por Competencia</i>	<i>30</i>
<i>4.3.7 Conclusiones obtenidas de la revisión efectuada a la muestra</i>	<i>35</i>
4.4 VERIFICACIÓN DE LA PÁGINA WEB PRINCIPAL DE LA ENTIDAD – ATENCION A LA CIUDADANIA	35
4.5 INFORMES DE SATISFACCION DE USUARIAS Y PARTES INTERESADAS	36
5. CONCLUSIONES.....	37
5.1. FORTALEZAS	37
5.2. DEBILIDADES	37
4.5.1. Oportunidades de Mejora	37
4.5.2. Hallazgos	39

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 3 de 39

1. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO

Verificar las actuaciones administrativas adelantadas por la Secretaría Distrital de la Mujer, en la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, presentados por la ciudadanía a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, a efectos de determinar si se cumplió con los principios de oportunidad, transparencia, eficacia y celeridad, acorde con la normatividad vigente relacionada.

2. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

El seguimiento se realiza al periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2019, abordado desde la aproximación que la Secretaría Distrital de la Mujer realiza a la ciudadanía con atención a los objetivos comunes a la Administración Pública Distrital.

3. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*, se tendrán en cuenta los siguientes criterios en el presente informe:

Del Orden Nacional:

- Numeral 34 del Artículo 34 de la Ley 734 de 2002, *“Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”*.
- Ley 1437 de 2011, *“Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”*
- Ley 1755 de 2015, *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”*.
- CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano
- Decreto Nacional 2623 de 2009, *“Por el cual se creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”*
- Decreto Nacional 124 de 2016 *“Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al ‘Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano’”, que señala como metodología el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – V. 2”*

Del Orden Distrital:

- Artículo 3 del Decreto Distrital 197 de 2014, *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C”*
- Decreto Distrital 392 de 2015, *“Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”*.
- Acuerdo Distrital No. 630 de 2015, *“Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018
		Página 4 de 39

- Circular 012 de 2015, de la Veeduría Distrital con asunto: *“Seguimiento sistema distrital de quejas y soluciones”*
- Circular Conjunta No. 006 de 2017, expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital con asunto: *“Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos”*
- Manual Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Versión 02, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Del orden interno:

- Circular No. 014 del 26 de octubre de 2016.
- Resolución 0175 del 29 de abril de 2016, *“Por medio de la cual se adopta y reglamenta la figura (del) Defensora (or) de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer y se derogan las Resoluciones Internas No. 0222 del 2 de agosto de 2013 y No. 0026 del 21 de enero de 2016”*.
- Portafolio de servicios página web de la Entidad *“www.sdmujer.gov.co”*.

4. RESULTADOS Y EVIDENCIAS RELACIONADAS

4.1. METODOLOGÍA

A continuación, se resumen los principales aspectos de la metodología utilizada para la elaboración del presente informe, aplicando las técnicas de auditoría integral:

- Verificación de información que se encuentra en el sistema de Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, correspondiente al periodo a evaluar, de conformidad con el reporte entregado por el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 18 de marzo de 2020.
- Verificación de la información que se encuentra en la herramienta de gestión documental ORFEO, correspondiente al periodo a evaluar.
- Verificación de la página web principal de la entidad - link de atención a la ciudadanía.
- Verificación de informes mensuales de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones, realizados por el proceso de atención a la ciudadanía, correspondientes al II semestre de 2019 (link transparencia y acceso a la información pública, numeral 10.10).
- Análisis de las Encuestas de Satisfacción (link transparencia y acceso a la información pública, numeral 10.10).
- Verificación de informes de gestión de peticiones ciudadanas del Distrito Capital, elaboradas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, publicado a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, correspondientes al II semestre de 2019.
- Verificación del informe de Defensora a la Ciudadanía correspondiente al II semestre de 2019, en cumplimiento de la Resolución Interna 0175 del 29 de abril de 2016.
- Mejoramiento Continuo del Proceso de Atención a la Ciudadanía.

De esta forma, y tomando como base estos criterios de seguimiento, a continuación, se presentan los análisis y conclusiones de cada aspecto evaluado por esta Oficina.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018
		Página 5 de 39

4.2. ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Para facilitar la comprensión del presente informe, se aclara que la metodología a utilizar consistirá en realizar un análisis del comportamiento mensual de las PQRS que ingresaron a la Secretaría Distrital de la Mujer durante el II semestre de 2019, tomando como base los informes y recursos tecnológicos relacionados en el acápite metodológico (numeral 4.1), y se efectuará una comparación con el fin de determinar si se ha brindado un servicio efectivo, de calidad y oportuno, que garantice los principios de transparencia y acceso a la información pública.

Adicionalmente, se pretende verificar la coherencia existente entre los datos registrados en términos de cantidad, contenido, temporalidad, así como como fechas de ingreso, de vencimiento y de finalización de la actividad.

Al respecto se destaca que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Version 02, expedido en diciembre de 2019, estableció:

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

Por lo anterior, esta oficina verificará los datos reportados por el proceso en los informes mensuales de seguimiento a la gestión de las PQRS, relacionados con la cantidad de peticiones recibidas de manera verbal, a efectos de poder determinar la prestación de este servicio.

Se considera pertinente reseñar las excepciones al registro en el sistema Distrital, consagradas por la Alcaldía Mayor de Bogotá en el Manual para la gestión de peticiones ciudadanas, versión 02:

- Peticiones presentadas por peticiones o autoridades salvo las que sean remitidas por competencia.
- Peticiones verbales
- Trámites y otros procedimientos administrativos que se encuentren referenciados en la guía de trámites y servicios.
- Felicitaciones.
- Peticiones realizadas por personas naturales o jurídicas a la entidad que cuenten con un vínculo laboral o contractual vigente con la entidad responsable de atenderlas.
- Presentación de ofertas para la prestación de servicios.
- Aquellas comunicaciones en las cuales se haga remisión de documentación que haga parte del proceso administrativo de contratación.
- Peticiones con información sensible o reservada.

Al respecto se observa que el proceso de atención a la ciudadanía registró dentro del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones 16 felicitaciones presentadas durante el II semestre de 2019, las cuales en los términos previamente enunciados no es necesario registrar en el aplicativo.

Finalmente se señala que este seguimiento se realiza, en el marco de lo dispuesto por la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, referente a la importancia que reviste al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 6 de 39

como un “...medio idóneo con el que cuenta el Distrito Capital para la gestión de peticiones por ser un sistema legítimo que ofrece un servicio confiable, seguro y efectivo a la ciudadanía en general”¹.

4.2.1 Peticiones recibidas durante el II semestre de 2019

Según las tablas dinámicas de la información reportada por el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 18 de marzo de 2020, durante el II semestre de la vigencia 2019, ingresaron a la Secretaría 525 Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones; no obstante, la Oficina de Control Interno revisó la base de datos que arrojó el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones correspondiente al II semestre de 2019, de donde se generaron las tablas dinámicas, y los informes mensuales de seguimiento a la gestión de PQRS elaborados por el proceso, correspondientes al mismo periodo, encontrando diferencias en los datos reportados, las cuales se detallan en la siguiente Tabla:

CRITERIO / MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Cant. PQRS / revisadas en el SDQS por la OCI	171	120	127	110	67	80	675
Cant. PQRS / reportadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor en sus informes mensuales	115	92	103	90	54	65	519
Cant. PQRS / Reportadas por el proceso de atención a la ciudadanía en informes mensuales	115	92	103	90	54	65	519
DIFERENCIA	56	28	24	20	13	15	156

Tabla No. 1

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Base de datos Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones e Informes Mensuales presentados publicados en la página web

La tabla No. 1 deja ver que se presenta una diferencia de 156 PQRS, entre la cantidad reportada por el proceso en sus informes mensuales de seguimiento y la verificación efectuada por la Oficina de Control Interno a la base de datos que arroja el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones; adicionalmente se presenta una diferencia de 6 PQRS entre los datos reportados por el proceso de Atención a la Ciudadanía (525), y los datos registrados por este mismo proceso en los informes mensuales de seguimiento a la gestión de PQRS, los cuales se encuentran publicados en la página web de la Entidad.

De esta forma, se procedió a detallar la base de datos entregada por el proceso, encontrando el comportamiento y trámite otorgado a las peticiones por parte de la Entidad que se resume en la tabla 2:

CRITERIO / MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Cant PQRS / con respuesta	124	96	101	88	58	65	532
Cant PQRS / traslado por competencia	13	10	25	14	7	9	78
Cant PQRS / cerrada por vencimiento de terminos	1	2	1	3	1	2	10
Cant PQRS / registro duplicado	33	12	0	5	1	4	55
TOTAL	171	120	127	110	67	80	675

Tabla No. 2

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Base de datos Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones

Como se puede observar el 79% de las PQRS que ingresaron a la Secretaría, fueron absueltas por las áreas responsables, el 11% fueron trasladadas a otras Entidades por cuanto el tema objeto de consulta no hace parte de

¹ Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Versión 02, pág. 30.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 7 de 39

las competencias de la Entidad, el 8% corresponde a peticiones que presentaban duplicidad de registro en el sistema y el 1% del total de las PQRS fueron cerradas automáticamente en el sistema por vencimiento de términos.

Es decir, que se presenta una diferencia real, entre la cantidad de PQRS reportadas por el proceso de atención a la ciudadanía y las revisadas por la Oficina de control Interno en la base de datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de 7 peticiones, cifra que se obtiene así:

(PQRS con respuesta revisadas por la OCI) 532 – 525 (Cifra reportada por el proceso de atención a la Ciudadanía)

No obstante, se aclara que, para efectos de las siguientes tablas, se tendrá como cifra total reportada por el proceso de atención a la ciudadanía respecto a la cantidad de PQRS ingresadas a la entidad durante el II semestre de 2019, la que se obtiene de la sumatoria de los reportes mensuales publicados por el proceso, es decir 519 peticiones, toda vez que se trata de una cifra verificable dada la publicidad de los informes.

Finalmente, dentro de los reportes mensuales presentados por el proceso de atención a la ciudadanía no se presenta un análisis detallado de las peticiones verbales, de conformidad con lo enunciado en el numeral 4.2.

MES	CANT PQRS VERBALES
Julio	26
Agosto	21
Septiembre	17
Octubre	20
Noviembre	21
Diciembre	14
TOTAL	119

Tabla No. 3
 Elaborado por: Oficina de Control Interno
 Fuente: Informes Mensuales / Proc. Atención a la Ciudadanía

Siendo una cifra que se considera importante a efectos de determinar la totalidad de requerimientos efectuados por la ciudadanía (ver Tabla No. 3), se recuerda que el Manual para la Atención de Peticiones Ciudadanas, consagra en relación con las peticiones verbales la obligatoriedad de llevar un registro interno de las mismas que contenga como mínimo:

- *“Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.*
- *Fecha y hora de recibido.*
- *Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.*
- *Objeto de la petición.*
- *Razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de estas no impedirá su radicación.*
- *Relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición, en caso de ser necesario.*
- *Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.*
- *Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.”*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 8 de 39

Así mismo, el mencionado Manual demanda la necesidad de registrar las peticiones verbales que no hayan sido resueltas de forma inmediata al solicitante, por lo cual reviste de vital importancia, mantener un control de este tipo de requerimientos especificando si se absolvió o no la solicitud.

4.2.2 Comparativo entre I y II semestre de 2019

La Tabla No. 4 contiene la cantidad de PQRS presentadas durante el I semestre de 2019, las cuales fueron previamente analizadas por esta Oficina en el informe de seguimiento a PQRS correspondiente a dicho periodo, así como la diferencia presentada entre esta cifra y las PQRS ingresadas durante el II semestre de 2019:

PERIODO	PQRS I SEMESTRE 2019	PQRS II SEM 2019 / REPORTE PROC	PQRS II SEMESTRE 2019 / ANALISIS OCI
CANT	482	519	675
DIFERENCIA	N/A	37	193

Tabla No. 4

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Informes Mensuales / Proc.. Atención a la Ciudadanía

Informe de seguimiento a PQRS elaborado por OCI - I semestre 2019

Por lo anteriormente expuesto, se puede concluir que si se compara la cantidad de peticiones que ingresaron a la entidad durante el I semestre de la vigencia 2019, (482 peticiones) con la cantidad de PQRS que ingresaron durante el II semestre de la misma anualidad, se evidencia que durante este último periodo se presentó un incremento del 7% (37 peticiones más), en comparación con la cifra reportada por el proceso de atención a la ciudadanía, en los términos enunciados en el numeral anterior; y un incremento del 29% (193 peticiones más), si se tienen en cuenta las cifras obtenidas por la Oficina de Control interno, producto del análisis efectuado a la información contenida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones.

4.2.3 Gestión de peticiones por canales de interacción

La tabla No. 5 refleja la clasificación efectuada por el proceso de atención a la ciudadanía respecto a los diferentes canales de interacción, por los cuales ingresaron las PQRS durante el II semestre de 2019, de conformidad con las tablas dinámicas remitidas en el correo del 18 de marzo de 2020:

Cuenta de Número petición	Etiquetas de columna							
Etiquetas de fila	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total general	
E-MAIL	72	56	54	54	36	45	317	
BUZON	36	13	19	15	11	6	100	
WEB	8	13	24	15	7	12	79	
ESCRITO	1	7	7	7			22	
PRESENCIAL		2	1	1		2	6	
TELEFONO		1					1	
Total general	117	92	105	92	54	65	525	

Tabla No. 5

Elaborado por: Proceso de Atención a la Ciudadanía

Remitido: Correo Electrónico 18 marzo de 2020

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 9 de 39

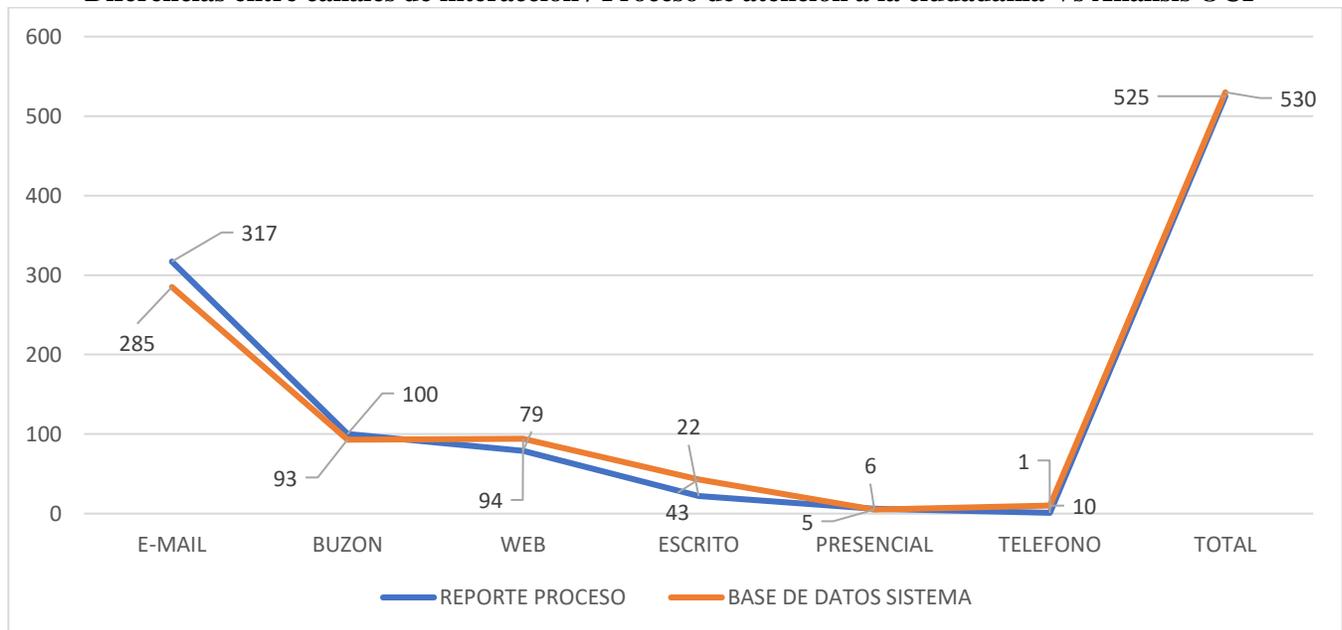
Como se puede observar el proceso reporta una totalidad de 525 PQRS, cifra que no coincide con las 519 peticiones reportadas como el total de PQRS ingresadas a la Entidad durante el II semestre de 2019 según los informes mensuales (numeral 4.2.1.), evidenciándose nuevamente una inconsistencia de 6 PQRS.

Teniendo en cuenta esta inexactitud, se realizó una clasificación de los diferentes canales de interacción utilizados por los peticionarios para presentar sus solicitudes, tomando como base las peticiones tramitadas según la información contenida en la base del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones. Los resultados se pueden observar en la Tabla No. 6 y la Gráfica No. 1:

CANAL DE INTERACCION	REPORTE PROCESO	BASE DE DATOS SISTEMA	DIFERENCIA
E-MAIL	317	285	-32
BUZON	100	93	-7
WEB	79	94	15
ESCRITO	22	45	23
PRESENCIAL	6	5	-1
TELEFONO	1	10	9
TOTAL	525	532	7

Tabla No. 6
 Elaborado por: Oficina de Control Interno
 Fuente: Base de datos Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones

Diferencias entre canales de interacción / Proceso de atención a la ciudadanía Vs Análisis OCI



Gráfica No. 1
 Elaborado por: Oficina de Control Interno
 Fuente: Base de datos Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 10 de 39

De la anterior información se puede concluir que los canales de información más usados por la ciudadanía para presentar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos son el correo institucional, la página web, y el buzón con una representación del 75% del total de los canales de interacción.

4.2.4 Gestión de peticiones por tipología

La tabla No. 7 refleja la clasificación efectuada por el proceso de atención a la ciudadanía respecto a la tipología de las peticiones ingresadas a la entidad durante el II semestre de la vigencia 2019, de conformidad con las tablas dinámicas remitidas en el correo del 18 de marzo de 2020:

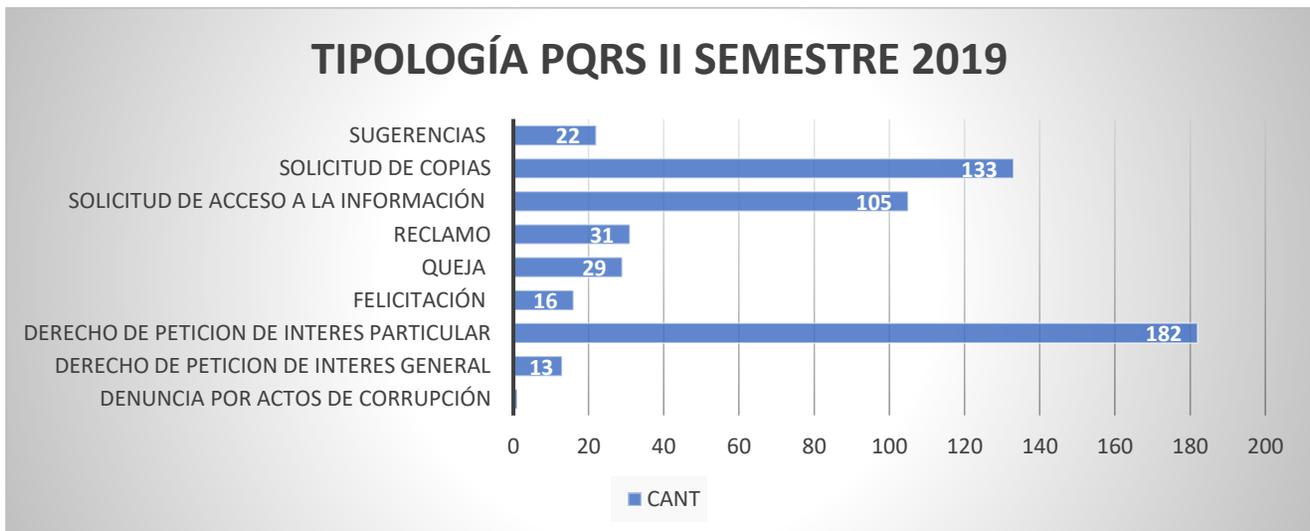
Cuenta de Número petición	Etiquetas de columna						Total general
	Etiquetas de fila	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	32	27	44	30	14	22	169
SOLICITUD DE COPIA	23	31	22	22	17	21	136
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	26	18	14	23	12	12	105
QUEJA	5	4	7	9	3	5	33
RECLAMO	10	6	7	5	1	2	31
SUGERENCIA	8	2	6	2	4	1	23
FELICITACION	12	2	4		1		19
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	1			1	1	4
CONSULTA			1	1		1	3
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION		1			1		2
Total general	117	92	105	92	54	65	525

Tabla No. 7

Elaborado por: Proceso de Atención a la Ciudadanía

Remitido: Correo Electrónico 18 marzo de 2020

En el mismo sentido se presenta una diferencia, entre los datos previamente señalados y el análisis de los registros contenidos en la base de datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones, tomando aquellas peticiones tramitadas por la Entidad, así:



Gráfica No. 2

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Base de datos Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 11 de 39

La gráfica No. 2 deja ver que del total de peticiones (532 PQRS), registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones durante el II semestre de 2019, el “Derecho de petición de interés particular” fue la tipología con mayor registro correspondiente 34% del total registrado, la segunda tipología más utilizada fue la “Solicitud de copias” equivalente a un 25% y la tercera fue la “Solicitud de acceso a la información” con un 20% del total de las PQRS registradas.

4.2.5 Temas Reiterados

De conformidad con la información reportada por el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 18 de abril de 2020, se anexa la tabla elaborada por este proceso, en la que se puede observar los temas de mayor consulta durante el II Semestre de 2019, no obstante se aclara que la cantidad de peticiones relacionadas no coincide con los datos reportados en los informes mensuales de seguimiento a las PQRS, publicados en la página web de la entidad:

Cuenta de Número petición								
Etiquetas de fila	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total general	
ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	33	14	57	28	31	18	186	
INFORMACION BASICA DE LA ENTIDAD Y PUNTOS DE ATENCION	107	19	12	2	3	3	147	
CURSOS BRINDADOS EN CASAS DE IGUALDAD	43	7	32	22	7	13	138	
ADMINISTRACION TALENTO HUMANO O CONTRATACION	18	4	20	12	17	5	79	
DATOS ESTADISTICOS POBLACIONAL DIVERSIDAD TERRITORIALIDAD Y DERECHOS	11	1	15	18	6	4	57	
ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	7	7	5	4	1	4	30	
INFORMACION ESTADISTICA DE LA ENTIDAD	8	2	3	5	6	2	28	
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	3	3	2	9	1	19	
ATENCION INTEGRAL DE MUJERES EN EJERCICIO DE PROSTITUCION	6		5	1		1	14	
VEEDURIAS CIUDADANAS			5				5	
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	1			2			3	
Total general	235	57	157	96	80	51	706	

Tabla No. 8

Elaborado por: Proceso de Atención a la Ciudadanía

Remitido: Correo Electrónico 18 marzo de 2020

4.2.6 Calidad del Requirente

Uno de los aspectos que se verificó en el presente informe fue el tratamiento dado a las peticiones presentadas por persona no identificada o anónima, las cuales en consonancia con lo expuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá en el Manual Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Versión 2, deberán ser resueltas de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales.

Para el efecto, se tomó una muestra de las PQRS que ingresaron a la entidad durante el mes de julio de 2019, obteniendo los siguientes hallazgos:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 12 de 39

Entrada							Salida				Extemporánea		Respuesta de fondo		Observaciones
No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha rad. ORFEO	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha fin actividad	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
1567162019	N/R	2/7/2019	N/R	3/7/2019	5/7/2019 09:37	19/7/2019 15:20	N/R	N/R	24/7/2019	17/10/2019 00:00					No se puede realizar seguimiento a la oportunidad y calidad de la respuesta por cuanto no se registró radicado de ORFEO
1605012019		5/7/2019		8/7/2019	8/7/2019 10:36	22/7/2019 11:40	1-2019-003602	12/7/2019	25/7/2019	22/7/2019 11:40		X	X		
							1-2019-003601	12/7/2019							
1610092019	N/R	8/7/2019	N/R	9/7/2019	9/7/2019 10:53	9/7/2019 11:41	N/R	N/R	11/7/2019	4/8/2019 13:22		X	X		Se observa que el cierre de la petición en el sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas es extemporáneo de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5. del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Versión 02
1667902019		12/7/2019	12/7/2019	15/7/2019	19/7/2019 15:33	22/7/2019 11:31	1-2019-17642		23/7/2019	26/7/2019 00:00					El número de radicado de salida de ORFEO, no existe en la SDMujer, razón por la cual no se puede hacer seguimiento a la petición.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 13 de 39

ENTRADA							SALIDA				EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha rad. ORFEO	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha fin actividad	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
1667052019	2-2019-003730	12/7/2019	12/7/2019	15/7/2019	18/7/2019 10:43	31/7/2019 08:41	1-2019-003901	29/7/2019	6/8/2019	16/9/2019 11:01					<p>Se observa que la fecha de ingreso de la petición fue el 15 de julio, no obstante, el traslado por competencia se realiza el 29 de julio, 10 días hábiles después de su ingreso. Esta situación contraviene lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 que establece: <i>Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.</i></p> <p>Adicionalmente se observa, que el peticionario incluye dentro de su escrito 14 direcciones físicas para notificar la respuesta; no</p>
1667102019		12/7/2019		15/7/2019	17/7/2019 18:16	18/7/2019 10:58			19/7/2019	N/R					
1667122019		12/7/2019		15/7/2019	17/7/2019 18:17	18/7/2019 11:01			19/7/2019	2/9/2019 10:39					
1667132019		12/7/2019		15/7/2019	17/7/2019 18:18	18/7/2019 11:01			19/7/2019	2/9/2019 10:41					
1667172019		12/7/2019		15/7/2019	17/7/2019 18:19	18/7/2019 11:01			19/7/2019	2/9/2019 10:42					
1667212019		12/7/2019		15/7/2019	17/7/2019 18:20	18/7/2019 11:01			19/7/2019	2/9/2019 10:43					
1667232019		12/7/2019		15/7/2019	17/7/2019 18:21	18/7/2019 11:01			19/7/2019	2/9/2019 10:44					
1667252019		12/7/2019		15/7/2019	17/7/2019 18:22	18/7/2019 11:03			19/7/2019	4/9/2019 13:36					
1667262019		12/7/2019		15/7/2019	17/7/2019 18:23	18/7/2019 11:03			19/7/2019	4/9/2019 13:34					
1667312019		12/7/2019		15/7/2019	17/7/2019 18:24	18/7/2019 11:04			19/7/2019	4/9/2019 14:33					
1667332019		12/7/2019		15/7/2019	17/7/2019 18:25	18/7/2019 11:04			19/7/2019	2/9/2019 14:17					
1667362019		12/7/2019		15/7/2019	17/7/2019 18:26	18/7/2019 11:04			19/7/2019	4/9/2019 14:41					
1667372019		12/7/2019		15/7/2019	17/7/2019 18:27	18/7/2019 11:07			19/7/2019	4/9/2019 14:37					
1667392019		12/7/2019		15/7/2019	17/7/2019 18:27	18/7/2019 11:07			19/7/2019	4/9/2019 14:44					
1667412019		12/7/2019		15/7/2019	17/7/2019 18:28	18/7/2019 11:07			19/7/2019	4/9/2019 13:39					
1667442019		12/7/2019		15/7/2019	17/7/2019 18:29	18/7/2019 11:07			19/7/2019	4/9/2019 13:41					
1667462019		12/7/2019		15/7/2019	17/7/2019 18:30	18/7/2019 11:08			19/7/2019	4/9/2019 14:28					
1667522019	12/7/2019	15/7/2019	17/7/2019 18:31	18/7/2019 11:10	19/7/2019	N/R									

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 14 de 39

ENTRADA							SALIDA				EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha rad. ORFEO	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha fin actividad	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
1667562019		12/7/2019		15/7/2019	17/7/2019 18:32	18/7/2019 11:10			19/7/2019	2/9/2019 10:50					obstante a la respuesta se le da el trámite establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece la notificación por aviso. Lo anterior contraviene lo dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá en el Manual Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
1667582019		12/7/2019		15/7/2019	17/7/2019 18:33	18/7/2019 11:10			19/7/2019	2/9/2019 10:53					
1667642019		12/7/2019		15/7/2019	17/7/2019 18:34	18/7/2019 11:10			19/7/2019	4/9/2019 14:18					
1667662019		12/7/2019		15/7/2019	17/7/2019 18:35	18/7/2019 11:10			19/7/2019	4/9/2019 14:16					
1667682019		12/7/2019		15/7/2019	17/7/2019 18:36	18/7/2019 11:16			19/7/2019	4/9/2019 14:11					
1667742019		12/7/2019		15/7/2019	17/7/2019 18:37	18/7/2019 11:16			19/7/2019	4/9/2019 14:08					
1667762019		12/7/2019		15/7/2019	17/7/2019 18:38	18/7/2019 11:16			19/7/2019	4/9/2019 14:06					
1667782019		12/7/2019		15/7/2019	17/7/2019 18:39	18/7/2019 11:16			19/7/2019	4/9/2019 14:03					
1667802019		12/7/2019		15/7/2019	17/7/2019 18:40	18/7/2019 11:16			19/7/2019	16/9/2019 11:02					
1667822019		12/7/2019		15/7/2019	17/7/2019 18:41	18/7/2019 11:25			19/7/2019	4/9/2019 13:59					
1667832019		12/7/2019		15/7/2019	17/7/2019 18:42	18/7/2019 11:25			19/7/2019	16/9/2019 11:03					

Tabla No. 9

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Base de Datos Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 15 de 39

Conclusiones obtenidas del análisis de las peticiones anónimas

- Algunas de las peticiones radicadas en el sistema no contenían los radicados de ORFEO de ingreso o de salida, razón por la cual no se pudo realizar seguimiento a la oportunidad y calidad de las respuestas.
- En la muestra seleccionada se evidenció que no existe coherencia entre las fechas de finalización de trámite, cierre de la petición en el sistema y la fecha de respuesta a la petición.
- Se evidenciaron 33 registros duplicados en el sistema, presentados por peticionario anónimo, respecto de los cuales se observa que, si bien es cierto, la entidad no era competente para absolver la solicitud presentada, el traslado por competencia se realizó de manera extemporánea, en los términos del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015²; igualmente, la notificación de la respuesta no se dio en los términos establecidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Versión No.2, que cita:

“La notificación de la respuesta a las peticiones se podrá llevar a cabo a través de medios electrónicos, siempre que el solicitante haya aceptado este medio de notificación. Esta quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el solicitante acceda al acto administrativo, situación que deberá ser certificada por la entidad. Téngase en cuenta que si en el asunto, pretensión o contenido de la petición, previo análisis de la documentación completa adjunta o anexa a la misma, el peticionario indica que debe ser notificado a una dirección física de correspondencia, así exista aceptación del envío a través de notificaciones electrónicas, se deberá también oficiar y radicar por correspondencia a la dirección proporcionada en la petición. Así mismo, es deber de las entidades y organismos distritales asegurar que, si se realiza comunicación electrónica, el peticionario haya reportado correo electrónico y autorice la recepción de notificaciones electrónicas.

Ahora bien, si la petición no presenta dirección, ni correo electrónico o es petición anónima, se deberá publicar en la página web de la entidad o en un lugar de acceso al público por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la desfijación del aviso.”(subrayado y negrilla fuera de texto)

Adicionalmente, el Manual establece en cuanto a la notificación de traslado por competencia lo siguiente:

“Para notificar el traslado por competencia al peticionario además de tener en cuenta el canal de presentación de la petición (canal escrito, presencial, buzón, telefónico, web, aplicación móvil, email y redes sociales), se debe dar atención a lo que se manifieste dentro del contenido de la petición o en el formulario de registro de esta, es decir que, si se indica notificación física y/o virtual, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición.”(subrayado y negrilla fuera de texto)

4.3 TRÁMITE DADO A LAS PQRS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES:

Adicional a los datos ya reportados, se observa que durante el semestre objeto de revisión, se evidenciaron 4 peticiones de imposible clasificación por cuanto en la base de datos del Sistema Bogotá Te Escucha no se registraba ningún dato que permitiera identificar qué tratamiento se les dio. Los números de radicados en dicho Sistema son:

- 1621712019 del 9/07/2019
- 2721012019 del 11/11/019
- 2713512019 del 8/11/2019
- 2872442019 del 2/12/2019

En este sentido, se procede a detallar lo referente a la oportunidad y contenido de las respuestas, así como su respectivo registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, para lo cual se tomaron tres muestras diferentes, correspondientes a los meses de julio, octubre y diciembre de 2019.

² Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 16 de 39

4.3.1. PQRS mes de Julio de 2019:

Entrada								Salida				Extemporánea		Respuesta de fondo		Observaciones
No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha rad. ORFEO	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha fin actividad	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
1560062019	N/R	2/7/2019	N/R	3/7/2019	3/7/2019 14:51	23/7/2019 00:00	3/7/2019 15:42	N/R	N/R	4/7/2019	16/7/2019 11:27		X	X		Traslado por competencia, directamente a través del Sistema
1560572019	2-2019-003581	2/7/2019	12/078/2019	3/7/2019	12/7/2019 10:35	1/8/2019 00:00	22/7/2019 11:43	1-2019-003709	18/7/2019	31/7/2019	24/7/2019 15:34		X	X		Si bien es cierto, se informa al peticionario que su solicitud fue trasladada por competencia a la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, no se le informa el número de radicado ni el mecanismo a través del cual se surtió dicho traslado
1561012019	N/R	2/7/2019	N/R	3/7/2019	9/7/2019 11:26	29/7/2019 00:00	19/7/2019 15:18	N/R	N/R	26/7/2019	31/8/2019 00:00	N/R	N/R	N/R	N/R	El registro de la petición en el sistema se realizó de manera extemporánea, de conformidad con lo dispuesto en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Versión 02, numeral 5, toda vez que se tardaron 4 días hábiles en realizarlo. No se puede hacer seguimiento a la oportunidad y calidad de la respuesta por cuanto no se registraron los radicados de ORFEO en el sistema
1562262019	N/R	2/7/2019	N/R	3/7/2019	2/7/2019 12:36	23/7/2019 00:00	2/8/2019 06:15	N/R	N/R	1/8/2019	2/8/2019 06:15		X	X		Cierre automático por vencimiento de términos
1563432019	2-2019-003339	2/7/2019	2/7/2019	3/7/2019	2/7/2019 14:06	23/7/2019 00:00	22/7/2019 11:01	1-2019-003628	15/7/2019	22/7/2019	22/7/2019 11:01		X	X		Por tratarse de una felicitación no es necesario registrarla en el Sistema
1563612019	2-2019-003340	2/7/2019	2/7/2019	3/7/2019	2/7/2019 14:12	23/7/2019 00:00	22/7/2019 11:35	1-2019-003725	18/7/2019	22/7/2019	22/7/2019 11:35		X	X		

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 17 de 39

Entrada								Salida				Extemporánea		Respuesta de fondo		Observaciones
No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha rad. ORFEO	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha fin actividad	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
1563862019	2-2019-003341	2/7/2019	2/7/2019	3/7/2019	2/7/2019 14:12	23/7/2019 00:00	22/7/2019 11:03	1-2019-003627	15/7/2019	22/7/2019	22/7/2019 11:03		X	X		Por tratarse de una felicitación no es necesario registrarla en el Sistema
1564012019	2-2019-003342	2/7/2019	2/7/2019	3/7/2019	2/7/2019 14:12	23/7/2019 00:00	22/7/2019 11:03	1-2019-003626	15/7/2019	22/7/2019	22/7/2019 11:03		X	X		Por tratarse de una felicitación no es necesario registrarla en el Sistema
1564682019	2-2019-003343	2/7/2019	2/7/2019	3/7/2019	2/7/2019 14:12	23/7/2019 00:00	22/7/2019 11:38	1-2019-003660	18/7/2019	22/7/2019	22/7/2019 11:38		X	X		
1565122019	2-2019-003347	2/7/2019	2/7/2019	3/7/2019	2/7/2019 14:12	23/7/2019 00:00	22/7/2019 09:44	1-2019-003624	15/7/2019	22/7/2019	22/7/2019 09:44		X	X		Por tratarse de una felicitación no es necesario registrarla en el Sistema
1565212019	2-2019-003346	2/7/2019	2/7/2019	3/7/2019	2/7/2019 14:12	23/7/2019 00:00	22/7/2019 09:44	1-2019-003625	15/7/2019	22/7/2019	22/7/2019 09:44		X	X		Por tratarse de una felicitación no es necesario registrarla en el Sistema
1565452019	2-2019-003348	2/7/2019	2/7/2019	3/7/2019	2/7/2019 14:12	23/7/2019 00:00	22/7/2019 09:44	1-2019-003623	15/7/2019	22/7/2019	22/7/2019 09:44		X	X		Por tratarse de una felicitación no es necesario registrarla en el Sistema
1565662019	2-2019-003350	2/7/2019	2/7/2019	3/7/2019	2/7/2019 14:12	23/7/2019 00:00	22/7/2019 09:44	1-2019-003622	15/7/2019	22/7/2019	22/7/2019 09:44		X	X		Por tratarse de una felicitación no es necesario registrarla en el Sistema
1565972019	2-2019-003351	2/7/2019	2/7/2019	3/7/2019	2/7/2019 14:12	23/7/2019 00:00	22/7/2019 09:44	1-2019-003621	15/7/2019	22/7/2019	22/7/2019 09:44		X	X		Por tratarse de una felicitación no es necesario registrarla en el Sistema
1567162019	N/R	2/7/2019	N/R	3/7/2019	5/7/2019 09:37	25/7/2019 00:00	19/7/2019 15:20	N/R	N/R	24/7/2019	17/10/2019 00:00	N/R	N/R	N/R	N/R	No se puede hacer seguimiento a la oportunidad y calidad de la respuesta por cuanto no se registraron los radicados de ORFEO en el sistema
1571132019	N/R	3/7/2019	N/R	4/7/2019	8/7/2019 16:23	29/7/2019 00:00	9/7/2019 10:15	N/R	N/R	10/7/2019	25/7/2019 16:14		X	X		Traslado por competencia, directamente a través del Sistema
1575402019	N/R	3/7/2019	N/R	4/7/2019	3/7/2019 13:12	24/7/2019 00:00	24/7/2019 12:05	1-2019-003783	23/7/2019	23/7/2019	24/7/2019 12:05		X	X		
1578652019	2-2019-003387	3/7/2019	3/7/2019	4/7/2019	3/7/2019 15:55	17/7/2019 00:00	16/7/2019 09:33	1-2019-003605	15/7/2019	16/7/2019	16/7/2019 09:33		X	X		

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 18 de 39

Entrada								Salida				Extemporánea		Respuesta de fondo		Observaciones
No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha rad. ORFEO	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha fin actividad	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
1585842019	2-2019-003398	4/7/2019	4/7/2019	5/7/2019	4/7/2019 10:55	18/7/2019 00:00	17/7/2019 15:27	1-2019-003669	17/7/2019	17/7/2019	17/7/2019 15:26		X	X		
1586172019	2-2019-003400	4/7/2019	4/7/2019	5/7/2019	4/7/2019 11:11	18/7/2019 00:00	18/7/2019 13:59	1-2019-003686	17/7/2019	17/7/2019	18/7/2019 13:59		X	X		
1586612019	2-2019-003402	4/7/2019	4/7/2019	5/7/2019	4/7/2019 11:29	25/7/2019 00:00	23/7/2019 09:45	1-2019-003769	22/7/2019	24/7/2019	23/7/2019 09:45		X	X		
1588172019	2-2019-003404	4/7/2019	4/7/2019	5/7/2019	4/7/2019 12:28	25/7/2019 00:00	23/7/2019 09:42	1-2019-003768	22/7/2019	24/7/2019	23/7/2019 09:42		X	X		
1597912019	2-2019-003430	5/7/2019	5/7/2019	8/7/2019	5/7/2019 10:30	19/7/2019 00:00	18/7/2019 14:06	1-2019-003616	15/7/2019	18/7/2019	18/7/2019 14:06		X	X		
1599192019	2-2019-003425	5/7/2019	5/7/2019	8/7/2019	5/7/2019 11:40	19/7/2019 00:00	17/7/2019 09:58	1-2019-003479	11/7/2019	18/7/2019	17/7/2019 09:58		X	X		Presenta una fecha de fin de actividad posterior a la fecha de cierre de la petición en el Sistema Distrital
1604832019	2-2019-003436	5/7/2019	5/7/2019	8/7/2019	5/7/2019 17:26	26/7/2019 00:00	22/7/2019 15:02	1-2019-003594	16/7/2019	25/7/2019	22/7/2019 15:02		X	X		Presenta una fecha de fin de actividad posterior a la fecha de cierre de la petición en el Sistema Distrital
1605012019	N/R	5/7/2019	N/R	8/7/2019	8/7/2019 10:36	26/7/2019 00:00	22/7/2019 11:40	1-2019-003602	12/7/2019	25/7/2019	22/7/2019 11:40		X	X		
								1-2019-003601	12/7/2019							
1605552019	N/R	5/7/2019	N/R	8/7/2019	12/7/2019 12:59	2/8/2019 00:00	15/7/2019 11:40	N/R	N/R	16/7/2019	10/9/2019 06:15	X		X		Traslado por competencia, directamente a través del Sistema, realizado de manera extemporánea. Igualmente se observa un cierre de la petición por fuera de los términos establecidos en el Manual para la Gestión, numeral 5 de Peticiones Ciudadanas Versión 02 No se registraron los radicados de ORFEO, por lo que no se le puede hacer seguimiento a la petición

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 19 de 39

Entrada								Salida				Extemporánea		Respuesta de fondo		Observaciones
No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha rad. ORFEO	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha fin actividad	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
1610092019	N/R	8/7/2019	N/R	9/7/2019	9/7/2019 10:53	30/7/2019 00:00	9/7/2019 11:41	N/R	N/R	11/7/2019	4/8/2019 13:22		X	X		Se observa cierre de la petición por fuera de los términos establecidos en el Manual para la Gestión, numeral 5 de Peticiones Ciudadanas Versión 02 No se registraron los radicados de ORFEO, por lo que no se le puede hacer seguimiento a la petición
1612752019	2-2019-003472	8/7/2019	8/7/2019	9/7/2019	9/7/2019 07:50	29/7/2019 00:00	22/7/2019 11:42	1-2019-003598	12/7/2019	26/7/2019	22/7/2019 11:42		X	X		Presenta una fecha de fin de actividad posterior a la fecha de cierre de la petición en el Sistema Distrital
1623742019	2-2019-003479	9/7/2019	9/7/2019	#####	9/7/2019 10:51	30/7/2019 00:00	23/7/2019 12:28	1-2019-003767	22/7/2019	29/7/2019	23/7/2019 12:28		X	X		Presenta una fecha de fin de actividad posterior a la fecha de cierre de la petición en el Sistema Distrital

Tabla No. 10

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Base de datos Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 20 de 39

4.3.2. PQRS mes de octubre de 2019:

Entrada							Salida				Extemporánea		Respuesta de fondo		Observaciones
No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha rad. ORFEO	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha fin actividad	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
2383342019	N/R	1/10/2019	N/R	2/10/2019	4/10/2019 08:11	25/10/2019 00:00	N/R	N/R	25/10/2019	15/10/2019 14:38					No registra radicado de ORFEO de ingreso o de salida razón por la cual no se le puede hacer seguimiento
2384842019	N/R	1/10/2019	N/R	2/10/2019	1/10/2019 15:21	23/10/2019 00:00	N/R	N/R	22/10/2019	18/12/2019 16:12					No registra radicado de ORFEO de ingreso o de salida razón por la cual no se le puede hacer seguimiento
2410762019	1-2019-17508	3/10/2019	3/10/2019	4/10/2019	9/10/2019 09:58	30/10/2019 00:00	1-2019-005471	24/10/2019	29/10/2019	20/11/2019 14:10		X	X		
2416122019	N/R	4/10/2019	N/R	7/10/2019	4/10/2019 10:58	28/10/2019 00:00	N/R	N/R	25/10/2019	17/10/2019 14:58					No registra radicado de ORFEO de ingreso o de salida razón por la cual no se le puede hacer seguimiento
2432422019	2-2019-005231	7/10/2019	2/10/2019	8/10/2019	7/10/2019 13:20	22/10/2019 00:00	1-2019-005179	8/10/2019	21/10/2019	9/10/2019 08:49		X	X		
2462942019	N/R	9/10/2019	N/R	10/10/2019	10/10/2019 13:49	31/10/2019 00:00	N/R	N/R	30/10/2019	26/10/2019 12:13					No registra radicado de ORFEO de ingreso o de salida razón por la cual no se le puede hacer seguimiento
2516772019	2-2019-005420	17/10/2019	15/10/2019	18/10/2019	17/10/2019 10:20	31/10/2019 00:00	1-2019-005425	22/10/2019	30/10/2019	23/10/2019 16:11		X	X		
2517142019	2-2019-005439	17/10/2019	16/10/2019	18/10/2019	17/10/2019 10:38	31/10/2019 00:00	1-2019-005377	21/10/2019	30/10/2019	25/10/2019 10:46		X	X		
2519842019	N/R	17/10/2019	N/R	18/10/2019	17/10/2019 12:48	8/11/2019 00:00	N/R	N/R	7/11/2019	6/11/2019 14:13					No registra radicado de ORFEO de ingreso o de salida razón por la cual no se le puede hacer seguimiento

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 21 de 39

Entrada							Salida				Extemporánea		Respuesta de fondo		Observaciones
No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha rad. ORFEO	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha fin actividad	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
2520112019	2-2019-005486	17/10/2019	17/10/2019	18/10/2019	18/10/2019 09:06	8/11/2019 00:00	1-2019-005661	5/11/2019	7/11/2019	6/11/2019 10:12		X	X		Se observa un error en la imagen asociada, ya que el No. De radicado del ORFEO de ingreso, que se encuentra asociado a esta petición corresponde a una comunicación realizada por la Contraloría de Bogotá D.C. y no corresponde a la petición acá registrada
2520172019	1-2019-26195	17/10/2019	17/10/2019	18/10/2019	21/10/2019 14:38	13/11/2019 00:00	1-2019-005509	28/10/2019	12/11/2019	N/R		X			No se puede determinar si la respuesta es de fondo, como quiera que no tiene documento de ingreso asociado en el ORFEO, y el No de radicado registrado en el Sistema Distrital como radicado de ingreso no existe. Adicionalmente se observa que no se registró fecha de cierre
2521452019	N/R	17/10/2019	N/R	18/10/2019	17/10/2019 15:19	31/10/2019 00:00	N/R	N/R	30/10/2019	26/10/2019 12:19					No registra radicado de ORFEO de ingreso o de salida razón por la cual no se le puede hacer seguimiento
2536102019	N/R	18/10/2019	N/R	21/10/2019	18/10/2019 17:42	12/11/2019 00:00	N/R	N/R	8/11/2019	24/10/2019 15:07					No registra radicado de ORFEO de ingreso o de salida razón por la cual no se le puede hacer seguimiento
2537002019	1-2019-005517	19/10/2019	18/10/2019	21/10/2019	19/10/2019 10:45	12/11/2019 00:00	1-2019-005527	28/10/2019	8/11/2019	5/11/2019 14:29		X	X		
2537022019	2-2019-005524	19/10/2019	18/10/2019	21/10/2019	19/10/2019 10:54	1/11/2019 00:00	3-2019-002513	22/10/2019	31/10/2019	26/10/2019 12:32		X	X		
2537102019	N/R	19/10/2019	N/R	21/10/2019	19/10/2019 11:18	1/11/2019 00:00	1-2019-005605	N/R	31/10/2019	30/10/2019 14:40					El No. de Radicado de ORFEO registrado en el Sistema Distrital no existe, razón por la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018
		Página 22 de 39

Entrada							Salida				Extemporánea		Respuesta de fondo		Observaciones
No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha rad. ORFEO	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha fin actividad	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
															cual no se puede hacer seguimiento a la petición
2548782019	N/R	21/10/2019	N/R	22/10/2019	21/10/2019 15:57	13/11/2019 00:00	N/R	N/R	12/11/2019	12/11/2019 15:02					No registra radicado de ORFEO de ingreso o de salida razón por la cual no se le puede hacer seguimiento
2549662019	2-2019-005563	21/10/2019	21/10/2019	22/10/2019	21/10/2019 16:16	13/11/2019 00:00	1-2019-005683	6/11/2019	12/11/2019	8/11/2019 15:48		X	X		
2558432019	2-2019-005848	22/10/2019	22/10/2019	23/10/2019	12/11/2019 09:08	2/12/2019 00:00	1-2019-006002	19/11/2019	29/11/2019	N/R					Se observa un error en la imagen asociada, ya que el No. De radicado del ORFEO de ingreso, que se encuentra asociado a esta petición corresponde a la circular 010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá. y no corresponde a la petición acá registrada. No registra fecha de cierre en el Sistema Distrital
2559672019	1-2019-26204	22/10/2019	17/10/2019	23/10/2019	23/10/2019 11:15	14/11/2019 00:00	1-2019-005805	12/11/2019	13/11/2019	N/R		X	X		El No. De radicado de ORFEO de ingreso de la petición, no coincide con la respuesta, el No. De radicado asociado a la respuesta es 2-2019-005582 del 22-10-2019. Adicionalmente no se registra la fecha de cierre de la petición
2568412019	2-2019-005579	23/10/2019	23/10/2019	24/10/2019	23/10/2019 09:50	15/11/2019 00:00	1-2019-005766	12/11/2019	14/11/2019	15/11/2019 11:04		X	X		
2570882019	2-2019-005587	23/10/2019	23/10/2019	24/10/2019	23/10/2019 11:32	15/11/2019 00:00	1-2019-005719	12/11/2019	14/11/2019	15/11/2019 11:08		X	X		
2583712019	N/R	24/10/2019	N/R	25/10/2019	24/10/2019 11:04	8/11/2019 00:00	N/R	N/R	7/11/2019	1/11/2019 09:56					No registra radicado de ORFEO de ingreso o de salida razón por la cual no se le puede hacer seguimiento

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018
		Página 23 de 39

Entrada							Salida				Extemporánea		Respuesta de fondo		Observaciones
No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha rad. ORFEO	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha fin actividad	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
2596782019	N/R	25/10/2019	N/R	28/10/2019	25/10/2019 10:46	12/11/2019 00:00	1-2019-005626	1/11/2019	8/11/2019	6/11/2019 10:15					El No. De radicado de ingreso de la petición asignado por el ORFEO, no coincide con el radicado de salida
2607432019	N/R	26/10/2019	N/R	28/10/2019	26/10/2019 11:18	12/11/2019 00:00	N/R	N/R	8/11/2019	1/11/2019 14:48					No registra radicado de ORFEO de ingreso o de salida razón por la cual no se le puede hacer seguimiento
2607672019	2-2019-005571	26/10/2019	22/10/2019	28/10/2019	26/10/2019 12:13	19/11/2019 00:00	1-2019-005658	6/11/2019	18/11/2019	8/11/2019 17:22		X	X		La petición ingresó el 22/10/2019, pero fue asignado 6 días después hasta el 28/10/2019
2607692019	2-2019-005580	26/10/2019	23/10/2019	28/10/2019	28/10/2019 10:04	12/11/2019 00:00	1-2019-005538	29/10/2019	8/11/2019	6/11/2019 10:44		X	X		
2636362019	N/R	29/10/2019	N/R	30/10/2019	30/10/2019 10:13	15/11/2019 00:00	N/R	N/R	14/11/2019	1/11/2019 14:50					No registra radicado de ORFEO de ingreso o de salida razón por la cual no se le puede hacer seguimiento
2644462019	N/R	30/10/2019	N/R	31/10/2019	30/10/2019 15:44	15/11/2019 00:00	N/R	N/R	14/11/2019	13/11/2019 11:38					No registra radicado de ORFEO de ingreso o de salida razón por la cual no se le puede hacer seguimiento
2647052019	N/R	30/10/2019	N/R	31/10/2019	14/11/2019 08:47	15/11/2019 00:00	N/R	N/R	14/11/2019	14/11/2019 15:38					No registra radicado de ORFEO de ingreso o de salida razón por la cual no se le puede hacer seguimiento
2657902019	1-2019-27761	31/10/2019	31/10/2019	1/11/2019	1/11/2019 12:02	26/11/2019 00:00	1-2019-005964	18/11/2019	25/11/2019	19/12/2019 17:21					El No. de radicado de ORFEO de ingreso de la petición, no coincide con la respuesta, el No. De radicado asociado a la respuesta es 2-2019-005760

Tabla No. 11

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Base de datos Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 24 de 39

4.3.3. PQRS mes de diciembre de 2019:

Entrada									Salida				Extemporánea		Respuesta de fondo		Observaciones
No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha rad. ORFEO	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Rad. ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha fin	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
2664242019	N/R	1/11/2019	N/R	5/11/2019	1/11/2019	5/11/2019	26/11/2019	1/11/2019	N/R	N/R	6/11/2019	13/12/2019					Se observa que, si bien es cierto, la respuesta que se dio al peticionario se encontraba en términos, la fecha de cierre del radicado en el SDQS, se realizó un mes después de haberse dado fin a la actividad. No se registraron los radicados de ORFEO de entrada ni de salida por lo que no se pudo realizar seguimiento a la oportunidad y calidad de la respuesta
2679762019	2-2019-005878	5/11/2019	21/11/2019	6/11/2019	8/11/2019	12/11/2019	2/12/2019	8/11/2019	1-2019-006051	21/11/2019	13/11/2019	23/12/2019		X	X		La petición fue asignada al área responsable 3 días hábiles después de haber ingresado al SDQS: así mismo, entre la fecha de asignación y la fecha de inicio de términos hay un plazo de 4 días, de los cuales 2 fueron días hábiles, es decir existe un interregno de tiempo de 5 días hábiles entre el momento en que ingresó la petición y el momento en que se empezó a computar el plazo de respuesta. Adicionalmente se pudo evidenciar que la respuesta emitida por la Dirección de Contratación, a través del aplicativo ORFEO tiene una fecha posterior a la señalada en el aplicativo SDQS como fecha de finalización y como fecha de fin de actividad; en el mismo sentido el cierre de la petición en el SDQS se realizó un mes después de haberse emitido la respuesta.
2713512019	N/R	8/11/2019	N/R	12/11/2019	8/11/2019	12/11/2019	2/12/2019	8/11/2019	N/R	N/R	28/11/2019	15/12/2019					Esta PQRS presenta la misma fecha para indicar el ingreso de la petición y su finalización
2763202019	2-2019-006027	15/11/2019	15/11/2019	18/11/2019	18/11/2019	18/11/2019	29/11/2019	4/12/2019	1-2019-006245	2/12/2019	28/11/2019	4/12/2019	X			X	Esta petición no presenta respuesta de fondo, toda vez que la solicitud de la peticionaria no fue dirigida a la entidad competente para dar respuesta de conformidad con lo requerido por la Ley 1755 de 2015, en estos casos. Adicionalmente la petición fue contestada extemporáneamente, pues su plazo vencía el 29/11 y fue absuelta el 2/12/2019. Finalmente se observa que la fecha de fin de actividad registrada en el SDQS es anterior a la fecha de emisión de respuesta por parte del área competente.



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

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN

INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO

Código: ESG-FO-02

Versión: 01

Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018

Página 25 de 39

Entrada									Salida				Extemporánea		Respuesta de fondo		Observaciones
No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha rad. ORFEO	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Rad. ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha fin	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
2799382019	N/R	20/11/2019	N/R	21/11/2019	21/11/2019	22/11/2019	12/12/2019	25/11/2019	N/R	N/R	25/11/2019	N/R					El número de radicado registrado por el proceso como el radicado de ingreso otorgado en el aplicativo ORFEO, no existe. De conformidad con las observaciones efectuadas por el proceso en el SDQS, se surtió un traslado por competencia, no obstante, no existe registro en el aplicativo ORFEO que permita hacerle seguimiento a esta PQRS El proceso no reportó la fecha de cierre de la petición
2823712019	2-2019-006138	25/11/2019	25/11/2019	26/11/2019	25/11/2019	26/11/2019	16/12/2019	25/11/2019	1-2019-006353	9/12/2019	27/11/2019	N/R	X		X		La fecha de finalización y la fecha de fin de la actividad registradas por el proceso son incoherentes. De conformidad con la fecha asignada por el aplicativo ORFEO el documento de salida es extemporáneo. Se presentan inconsistencia en la fecha de finalización de la actividad, reportada por el proceso en el SDQS y la fecha registrada por el aplicativo ORFEO en el documento de salida. No se reporta fecha de cierre de la actividad en el SDQS.
2825952019	2-2019-006143	25/11/2019	26/11/2019	26/11/2019	25/11/2019	26/11/2019	16/12/2019	25/11/2019	1-2019-006486 1-2019-006822	12/12/2019 23/12/2019	27/11/2019	No reportada		X	X		No se reporta fecha de cierre de la actividad en el SDQS.
2869402019	2-2019-006246	2/12/2019	2/12/2019	3/12/2019	2/12/2019	3/12/2019	16/12/2019	5/12/2019	1-2019-006278	4/12/2019	13/12/2019	5/12/2019		X	X		
2875422019	N/R	3/12/2019	N/R	4/12/2019	9/12/2019	6/12/2019	27/12/2019	19/12/2019	N/R	N/R	26/12/2019	19/12/2019					No registra radicado de ORFEO de ingreso o de salida razón por la cual no se le puede hacer seguimiento
2878442019	2-2019-006268	3/12/2019	3/12/2019	4/12/2019	3/12/2019	4/12/2019	24/12/2019	27/12/2019	1-2019-006846	24/12/2019	23/12/2019	27/12/2019	X		X		Se trata de un traslado por competencia extemporáneo
2891742019	2-2019-006292	4/12/2019	4/12/2019	5/12/2019	5/12/2019	5/12/2019	18/12/2019	18/12/2019	1-2019-006570	18/12/2019	18/12/2019	18/12/2019					El No. de radicado registrado por el proceso en el Sistema Distrital es el de Salida otorgado por ORFEO, no obstante, revisado el aplicativo se observa que el No. de radicado de ingreso asociado, no corresponde a la respuesta emitida, por lo tanto, no se puede verificar los términos en que se emitió esa respuesta. Adicionalmente la respuesta que se encuentra cargada en el ORFEO no contiene firma de la Directora de Territorialización



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN

INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO

Código: ESG-FO-02

Versión: 01

Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018

Página 26 de 39

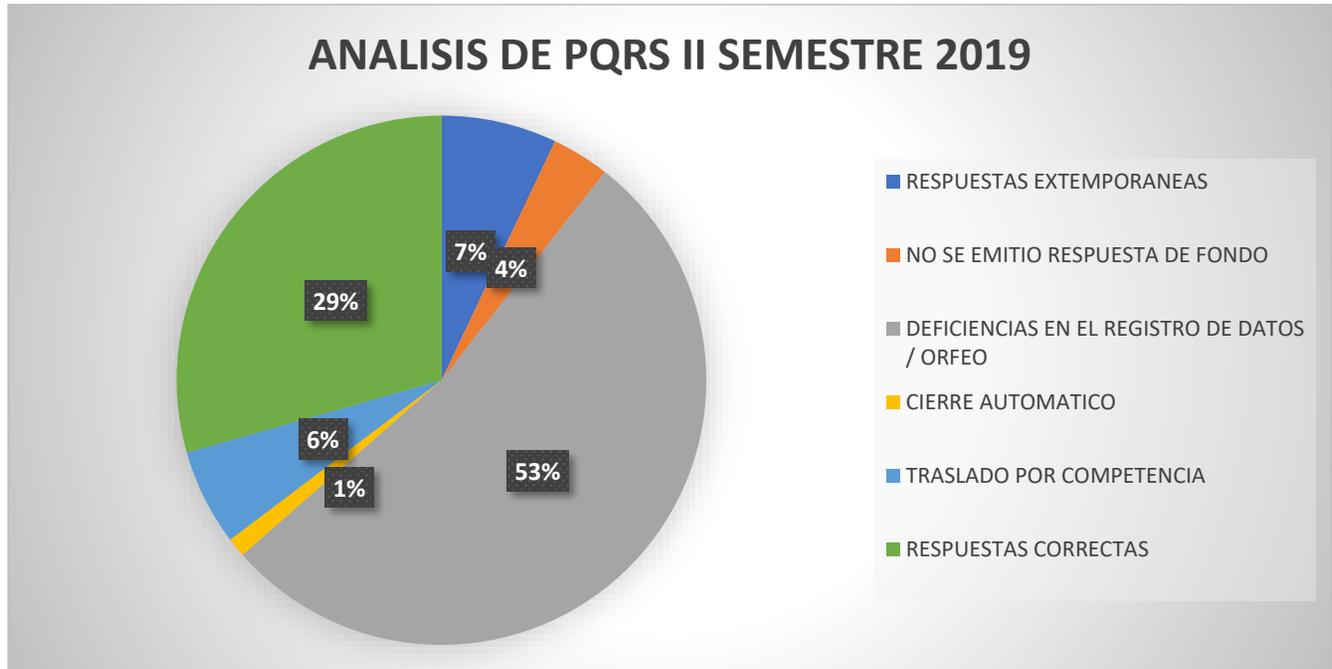
Entrada									Salida				Extemporánea		Respuesta de fondo		Observaciones
No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha rad. ORFEO	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Rad. ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha fin	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
2897042019	1-2019-30799	5/12/2019	5/12/2019	6/12/2019	11/12/2019	11/12/2019	2/1/2020	18/12/2019	1-2019-006568	18/12/2019	31/12/2019	27/12/2019		x	x		El No. de radicado registrado por el proceso en el Sistema Distrital es el de Salida otorgado por ORFEO, no obstante, revisado el aplicativo se observa que el No. de radicado de ingreso asociado, no corresponde a la respuesta emitida. Adicionalmente el No. de radicado registrado en el Sistema Distrital como radicado de ingreso otorgado por el aplicativo ORFEO, no existe, el que corresponde es el 2-2019-006401
2899622019	2-2019-006293	5/12/2019	5/12/2019	6/12/2019	5/12/2019	6/12/2019	19/12/2019	18/12/2019	1-2019-006564	18/12/2019	18/12/2019	18/12/2019		x	x		
2900022019	2-2019-006294	5/12/2019	5/12/2019	6/12/2019	5/12/2019	6/12/2019	19/12/2019	18/12/2019	1-2019-006566	18/9/2019	18/12/2019	18/12/2019		x	x		
2906632019	2-2019-006343	6/12/2019	6/12/2019	9/12/2019	19/12/2019	10/12/2019	31/12/2019	20/12/2019	1-2019-006558	17/12/2019	30/12/2019	20/12/2019		x	x		
2908222019	2-2019-006635	6/12/2019	6/12/2019	9/12/2019	27/12/2019	23/12/2019	15/1/2020	N/R	1-2020-000008	2/1/2020	14/1/2020	N/R		x		x	No registra fecha de cierre en el Sistema Distrital, y la respuesta emitida no trata todos los temas requeridos en la solicitud
2915592019	N/R	9/12/2019	N/R	10/12/2019	9/12/2019	10/12/2019	23/12/2019	23/12/2019	N/R	N/R	20/12/2019	23/12/2019					No registra radicado de ORFEO de ingreso o de salida razón por la cual no se le puede hacer seguimiento
2917872019	N/R	9/12/2019	N/R	10/12/2019	9/12/2019	10/12/2019	23/12/2019	17/12/2019	N/R	N/R	20/12/2019	17/12/2019					No registra radicado de ORFEO de ingreso o de salida razón por la cual no se le puede hacer seguimiento
2918842019	2-2019-006360	9/12/2019	9/12/2019	10/12/2019	20/12/2019	10/12/2019	23/12/2019	20/12/2019	1-2019-006806	20/12/2019	24/12/2019	20/12/2019		x		x	El derecho de petición solicita constancia de cursos para varias mujeres y únicamente se emite constancia para la mujer que firmó el derecho de petición
2927362019	2-2019-006486	10/12/2019	10/12/2019	11/12/2019	16/12/2019	16/12/2019	8/1/2020	27/12/2019	1-2019-006876	26/12/2019	7/1/2020	27/12/2019		x	x		
2946382019	1-2019-31511	12/12/2019	11/12/2019	13/12/2019	12/12/2019	13/12/2019	7/1/2020	27/12/2019	1-2019-006879	26/12/2019	3/1/2020	27/12/2019		x	x		El No. de radicado de ingreso de ORFEO asociado, no corresponde a la respuesta emitida, el radicado que corresponde es el 2-2019-006439
2954162019	N/R	13/12/2019	N/R	16/12/2019	13/12/2019	16/12/2019	8/1/2020	N/R	1-2020-000230	13/1/2020	7/1/2020	N/R		x		x	La respuesta dada al derecho de petición fue extemporánea, adicionalmente en el aplicativo ORFEO no se registra el No. De radicado de ingreso No registra fecha de cierre y finalización en el Sistema Distrital
2954902019	2-2019-006453	13/12/2019	13/12/2019	16/12/2019	13/12/2019	16/12/2019	8/1/2020	N/R	1-2020-000229	13/1/2020	7/1/2020	N/R		x		x	Esta petición presenta duplicidad de registro, pues su contenido está asociado al radicado No. 1-2020-000230, no obstante, es extemporánea la respuesta.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 27 de 39

Entrada									Salida				Extemporánea		Respuesta de fondo		Observaciones
No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha rad. ORFEO	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Rad. ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha fin	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
																	No registra fecha de cierre y finalización en el Sistema Distrital
2969622019	N/R	16/12/2019	N/R	17/12/2019	16/12/2019	17/12/2019	9/1/2020	N/R	N/R	N/R	8/1/2020	N/R					No registra radicado de ORFEO de ingreso o de salida razón por la cual no se le puede hacer seguimiento, No registra fecha de cierre y finalización en el Sistema Distrital
3011742019	N/R	23/12/2019	N/R	24/12/2019	31/12/2019	24/12/2019	9/1/2020	N/R	1-2020-000188	10/1/2020	8/1/2020	N/R					El No. de radicado de salida no se puede revisar en el aplicativo ORFEO, razón por la cual no se le puede hacer seguimiento a la oportunidad y a la calidad de la respuesta No registra fecha de cierre y finalización en el Sistema Distrital
3012802019	1-2019-32709	23/12/2019	20/12/2019	24/12/2019	24/12/2019	24/12/2019	16/1/2020	N/R	1-2020-000558	15/1/2020	15/1/2020	N/R		x	x		El No. De radicado que se registra como el radicado de ingreso del ORFEO no existe No registra fecha de cierre y finalización en el Sistema Distrital
3018012019	2-2019-006640	24/12/2019	24/12/2019	26/12/2019	24/12/2019	26/12/2019	10/1/2020	N/R	1-2020-000153	8/1/2020	9/1/2020	N/R		x	x		No registra fecha de cierre y finalización en el Sistema Distrital
3025772019	N/R	26/12/2019	N/R	27/12/2019	26/12/2019	27/12/2019	20/1/2020	N/R	N/R	N/R	17/1/2020	N/R					No registra radicado de ORFEO de ingreso o de salida razón por la cual no se le puede hacer seguimiento, No registra fecha de cierre y finalización en el Sistema Distrital
3026332019	2-2019-006725	26/12/2019	26/12/2019	27/12/2019	31/12/2019	30/12/2019	21/1/2020	N/R	1-2020-000150	8/1/2020	22/1/2020	N/R		x	x		No registra fecha de cierre y finalización en el Sistema Distrital
3034152019	N/R	28/12/2019	N/R	30/12/2019	31/12/2019	30/12/2019	21/1/2020	N/R	N/R	N/R	20/1/2020	N/R					No registra radicado de ORFEO de ingreso o de salida razón por la cual no se le puede hacer seguimiento, No registra fecha de cierre y finalización en el Sistema Distrital

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018
		Página 28 de 39

Grafica mayores debilidades evidenciadas según el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha:



4.3.4 Radicados extemporáneos

Teniendo en cuenta lo dispuesto por la Ley 1755 de 2015 a continuación se relacionan los radicados que fueron contestados de manera extemporánea según la información del reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, o el contenido de la misma no era de fondo:

1605552019
2763202019
2823712019
2878442019
2954162019
2954902019
2763202019
2908222019
2918842019

4.3.5 Conclusiones obtenidas de la revisión efectuada a la muestra:

Los registros de datos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en algunas oportunidades se realiza de manera extemporánea, a continuación, se detallan las inconsistencias encontradas durante el análisis de la muestra:

- En algunas peticiones se pudo observar que la asignación de la petición al área competente para emitir

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 29 de 39

respuesta se realizaba de manera tardía, incumpliendo con lo dispuesto en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que reza: *“Es de especial relevancia que la oficina que recibe y/o radica la petición remita en el menor tiempo posible, la solicitud al área encargada de proyectar la respuesta, esto con el propósito de llevar a cabo el segundo filtro sobre la competencia desde el punto de vista técnico, bien sea externo (compete a otra entidad) o interno (compete a otra dependencia) y evitar restarle tiempo al área competente del trámite y resolución de la petición.”*³ En este sentido, se evidenciaron peticiones en las cuales este proceso tomó más de 4 días hábiles.

- Algunos registros de fechas de cierre del trámite en el sistema, no cumplían con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que establece: *“De igual manera, las entidades tendrán la obligación de proceder al cierre de la petición en el Sistema, **a más tardar el mismo día en que se cumpla el término legal para dar respuesta.**”*⁴, es así como se observaron peticiones en las que la fecha de cierre de la petición en el sistema se realizó un mes después de la fecha de vencimiento del término para dar respuesta.
- No existe coherencia entre las fechas de finalización de trámite y cierre de la petición en el sistema y la fecha otorgada por el aplicativo ORFEO a la respuesta de la petición.
- Se observan algunas peticiones registradas en el Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas, que no incluían el número del radicado de ingreso y/o de salida otorgado por el aplicativo ORFEO, o bien los radicados consignados no existían en el aplicativo, situación que limitó la labor de seguimiento realizada por esta Oficina, imposibilitando realizar control a la oportunidad y calidad de las respuestas otorgadas a los radicados que presentaban esa particularidad.
- Algunas de las peticiones que son redireccionadas directamente por el proceso de atención a la ciudadanía a través del Sistema Distrital, por no ser de competencia de la Secretaría, no quedan registradas en el aplicativo ORFEO, lo que impide mantener un control respecto a la cantidad real de peticiones que ingresan a la entidad durante un determinado periodo.
- No existe coherencia entre la información reportada por el proceso de atención a la ciudadanía en relación con la cantidad de PQRS que ingresaron mensualmente y la información que contiene la base de datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Según reporte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el informe de gestión de peticiones ciudadanas del Distrito Capital, correspondiente al mes de agosto de 2019, la Secretaría Distrital de la Mujer no presentó a tiempo el informe mensual de seguimiento a la gestión de PQRS, correspondiente al mes de julio de 2019.
- Respecto a las manifestaciones de agradecimiento, apoyo, y/o satisfacción, el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas establece únicamente deberán ser registradas para los fines estadísticos que defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

³ (subrayado y negrilla fuera de texto)

⁴ (subrayado y negrilla fuera de texto)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 30 de 39

- Se evidenciaron algunas respuestas emitidas por fuera de los términos legales, cuyo contenido no cumple con los requisitos de calidad requeridos por la Ley 1755 de 2015.
- Se evidenciaron traslados por competencia en los que no se notificaba al peticionario, o no se le informaba el nuevo número de radicado por medio del cual se traslada la petición.
- Se observó un alto porcentaje de peticiones que presentaban errores de registro de datos en el Sistema Distrital o que no contenían los radicados otorgados por el aplicativo ORFEO tanto de ingreso como de salida, situación que limitó la labor de seguimiento por parte de la Oficina.
- Se realizan cierres automáticos de peticiones, por no completar la solicitud de ampliación de información; no obstante, se observa que no se le concedió el plazo otorgado al peticionario de conformidad con lo establecido en el Manual Para la Gestión de Peticiones versión 2 que establece:

“Desistimiento por vencimiento de términos: Situación en la cual el peticionario no completa la solicitud aclaración de información requerida por una entidad dentro del término establecido (10 días hábiles).

La Entidad decretará el desistimiento por vencimiento de términos y el archivo de la petición, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. Artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.

... si se trata de una solicitud en la que la ciudadanía debe anexar algún tipo de documento, es decir, verificar en el acto de recibo su completitud y en caso de faltar algún requisito, informarlo al ciudadano para que sea complementado en ese mismo instante, en caso de ser posible, con el ánimo de evitar solicitudes de aclaración o ampliación de información posteriores, lo que acarrea, por un lado la suspensión de términos y por otro la realización de tareas por parte del peticionario. Recuerde que el solicitante puede insistir que se radique la petición de forma incompleta, en cuyo caso, se debe proceder a su registro.

Si se radicó una petición incompleta a insistencia del solicitante, la entidad deberá requerir al ciudadano los documentos faltantes en el término de 10 días hábiles siguientes a la radicación. El ciudadano tendrá un mes para completar la petición.

Si el solicitante no aporta los documentos faltantes en el término antes señalado, la entidad deberá decretar el desistimiento tácito de la petición mediante acto administrativo, que deberá ser notificado personalmente y contra el cual, procede el recurso de reposición.

La notificación de la respuesta a las peticiones se podrá llevar a cabo a través de medios electrónicos, siempre que el solicitante haya aceptado este medio de notificación. Esta quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el solicitante acceda al acto administrativo, situación que deberá ser certificada por la entidad.

4.3.6 Traslado por Competencia

Se seleccionó una muestra de las peticiones trasladadas por competencia, encontrando lo que se consigna en la Tabla No. 13.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 31 de 39

Entrada						Salida				Notificación		Extemporánea		OBSERVACIONES
No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha fin actividad	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
1560062019	N/R	2/7/2019	3/7/2019	3/7/2019 14:51	3/7/2019 15:42	N/R	N/R	4/7/2019	16/7/2019 11:27	X			X	
1560572019	2-2019-003581	2/7/2019	3/7/2019	12/7/2019 10:35	22/7/2019 11:43	1-2019-003709	18/7/2019	31/7/2019	24/7/2019 15:34	X		X		El traslado no se realizó en los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, que establece como plazo máximo el 5 día siguiente a la recepción de la petición.
1605552019	N/R	5/7/2019	8/7/2019	12/7/2019 12:59	15/7/2019 11:40	N/R	N/R	16/7/2019	10/9/2019 06:15	X			X	
1610092019	N/R	8/7/2019	9/7/2019	9/7/2019 10:53	9/7/2019 11:41	N/R	N/R	11/7/2019	4/8/2019 13:22	X			X	
1667052019	2-2019-003730	12/7/2019	15/7/2019	18/7/2019 10:43	31/7/2019 08:41	1-2019-003901	29/7/2019	6/8/2019	16/9/2019 11:01	X			X	Si bien es cierto se notifica al peticionario que se dio traslado de la petición al ICBF, los temas relacionados en el derecho de petición eran de competencia de otras entidades, frente a lo cual se debió remitir en los de términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, artículo 21. Adicionalmente se pudo observar que dentro de la petición, se solicitaba la notificación de la respuesta por el Sistema y a las 13 direcciones que se relacionaron en el escrito, de las cuales no se relacionó ninguna en el oficio de respuesta, incumpliendo lo dispuesto en el numeral 4.3 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas
2383462019	2-2019-005227	1/10/2019	2/10/2019	2/10/2019 14:21	11/10/2019 16:42	1-2019-005263	11/10/2019	22/10/2019	22/10/2019 10:37		X	X		El traslado no se realizó en los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, que establece como plazo máximo el 5 día siguiente a la recepción de la petición. Adicionalmente se observa que en la notificación al peticionario no se le informa el número de radicado por medio del cual se da traslado de competencia, dificultando la labor de seguimiento por parte del solicitante. Así mismo se pudo evidenciar que la notificación de traslado por competencia se realiza mediante el Sistema Distrital, no obstante que en el escrito se relaciona la dirección de la peticionaria, incumpliendo lo dispuesto en el numeral 4.3 del

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 32 de 39

Entrada						Salida				Notificación		Extemporánea		OBSERVACIONES
No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha fin actividad	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
														Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas
2383932019	1-2019-24768	1/10/2019	2/10/2019	2/10/2019 15:11	2/10/2019 17:03	N/R	N/R	4/10/2019	N/R					El radicado de ORFEO registrado en el Sistema Distrital, no existe por lo que no se puede hacer seguimiento a la petición en cuanto a los términos de la respuesta
2390392019	2-2019-005241	1/10/2019	2/10/2019	3/10/2019 15:54	16/10/2019 17:25	1-2019-005318	16/10/2019	23/10/2019	19/11/2019 14:55	X		X		El traslado no se realizó en los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, que establece como plazo máximo el 5 día siguiente a la recepción de la petición. Adicionalmente se observa que en la notificación al peticionario no se le informa el número de radicado por medio del cual se da traslado de competencia, dificultando la labor de seguimiento por parte del solicitante.
2464782019	N/R	10/10/2019	11/10/2019	11/10/2019 12:55	11/10/2019 16:25	N/R	N/R	16/10/2019	N/R	X		X		Se registra la petición el 11 de octubre, no obstante, se asigna al funcionario competente hasta el 15 de octubre, vulnerando lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Versión 2. Adicionalmente no se registra en el Sistema Distrital, la fecha de cierre de la petición
2465362019	N/R	10/10/2019	11/10/2019	10/10/2019 10:28	10/10/2019 10:33	N/R	N/R	15/10/2019	29/10/2019 16:12	X			X	
2489542019	N/R	15/10/2019	16/10/2019	15/10/2019 10:19	18/10/2019 14:14	N/R	N/R	28/10/2019	18/10/2019 14:14	X			X	El registro presenta una fecha de cierre de la petición en el Sistema Distrital, anterior a la fecha de fin de actividad. Adicionalmente, en el comentario se menciona que el traslado se efectúa mediante escrito, pero no se relaciona el número de radicado, lo cual facilita el seguimiento a la petición.
2497382019	N/R	15/10/2019	16/10/2019	15/10/2019 17:00	15/10/2019 17:03	N/R	N/R	17/10/2019	7/11/2019 11:24	X			X	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 33 de 39

Entrada						Salida				Notificación		Extemporánea		OBSERVACIONES
No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha fin actividad	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
2530972019	N/R	18/10/2019	21/10/2019	31/10/2019 16:03	1/11/2019 11:48	N/R	N/R	5/11/2019	20/12/2019 06:15	X			X	La petición ingresó el 21 de octubre, no obstante, la asignan a la funcionaria competente hasta el 31 de octubre, incumpliendo lo dispuesto en el Manual Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas; esta situación repercute en la extemporaneidad que se presenta en el traslado por competencia, máxime si se tiene en cuenta que al parecer este traslado se surte directamente a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas
2537892019	N/R	19/10/2019	21/10/2019	21/10/2019 09:25	22/10/2019 09:01	N/R	N/R	23/10/2019	N/R	X			X	No se registra en el Sistema Distrital, la fecha de cierre de la petición
2557492019	N/R	22/10/2019	23/10/2019	2/11/2019 15:38	5/11/2019 13:43	N/R	N/R	6/11/2019	4/12/2019 14:59	X			X	La petición ingresó el 22 de octubre, no obstante, la asignación se realiza hasta el 2 de noviembre y la notificación de traslado de competencia se realiza hasta el 6 de noviembre, 15 días después del ingreso de la petición.
2578782019	N/R	24/10/2019	25/10/2019	24/10/2019 05:52	24/10/2019 08:35	N/R	N/R	28/10/2019	15/11/2019 15:58	X			X	
2604742019	N/R	25/10/2019	28/10/2019	28/10/2019 13:00	29/10/2019 14:52	N/R	N/R	30/10/2019	12/11/2019 00:00	X			X	
2622702019	N/R	28/10/2019	29/10/2019	1/11/2019 09:56	1/11/2019 11:22	N/R	N/R	30/10/2019	N/R	X			X	No se registra en el Sistema Distrital, la fecha de cierre de la petición
2653612019	2-2019-005737	31/10/2019	1/11/2019	31/10/2019 11:42	6/11/2019 11:25	1-2019-005670	6/11/2019	15/11/2019	13/11/2019 15:52	X			X	
2906192019	2-2019-006318	6/12/2019	9/12/2019	6/12/2019 12:00	31/12/2019 10:03	1-2019-006470	11/12/2019	27/12/2019	N/R		X		X	No se evidencia en el Sistema Distrital, la notificación efectuada a la peticionaria del traslado por competencia
2942242019	N/R	11/12/2019	12/12/2019	11/12/2019 17:55	12/12/2019 14:17	N/R	N/R	13/12/2019	N/R	X			X	
2951962019	N/R	12/12/2019	13/12/2019	20/12/2019 09:31	20/12/2019 10:03	N/R	N/R	24/12/2019	N/R	X			X	
2961962019	N/R	16/12/2019	17/12/2019	16/12/2019 08:07	16/12/2019 10:50	N/R	N/R	18/12/2019	N/R	X			X	
2962252019	N/R	16/12/2019	17/12/2019	16/12/2019 08:33	16/12/2019 12:13	N/R	N/R	18/12/2019	N/R	X			X	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 34 de 39

Entrada						Salida				Notificación		Extemporánea		OBSERVACIONES
No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha fin actividad	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
2968902019	1-2019-32079	16/12/2019	17/12/2019	18/12/2019 10:47	18/12/2019 15:42	N/R	N/R	20/12/2019	N/R	X			X	El Número de radicado del ORFEO, registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, no existe, por lo cual no se puede hacer seguimiento a esta petición
2979862019	1-2019-31784	18/12/2019	19/12/2019	18/12/2019 09:01	20/12/2019 09:34	N/R	N/R	20/12/2019	N/R	X			X	El Número de radicado del ORFEO, registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, no existe, por lo cual no se puede hacer seguimiento a esta petición
3006062019	N/R	20/12/2019	23/12/2019	20/12/2019 22:01	24/12/2019 11:10	N/R	N/R	24/12/2019	N/R	X			X	
3021362019		26/12/2019	27/12/2019	26/12/2019 11:21	N/R	1-2020-000174	9/1/2020	17/1/2020	N/R	X		X		El traslado no se realizó en los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, que establece como plazo máximo el 5 día siguiente a la recepción de la petición. El proceso no registra en el Sistema Distrital la fecha de finalización de la petición

Tabla No. 13

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Base de datos Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 35 de 39

4.3.7 Conclusiones obtenidas de la revisión efectuada a la muestra

- En algunos casos, la asignación de radicados por parte del proceso de atención a la ciudadanía, al área responsable de emitir respuesta se realiza de manera tardía, lo cual genera como consecuencia, traslados por competencia extemporáneos, de conformidad con los términos establecidos en el numeral 21 de la Ley 1755 de 2015.⁵
- En algunas de las peticiones de la muestra, la notificación que se debe realizar al peticionario, mediante la cual se informa que la entidad no es competente para resolver su petición, no contenía el número de radicado por el cual se trasladaba su petición, vulnerando lo dispuesto en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que reza: *“...es deber de las entidades dar respuesta o informar sobre cualquier actuación administrativa al peticionario mediante comunicación escrita, toda vez que en principio el peticionario no tiene conocimiento del número de su petición para realizar seguimiento a través del Sistema. Exceptuando, aquellas solicitudes en las cuales el peticionario autorice su envío de manera virtual.”*
- Adicionalmente se observó que en varios radicados el traslado por competencia no se notificaba de manera escrita al peticionario, a pesar de identificarse en el escrito, la dirección de correspondencia, trasgrediendo lo preceptuado en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que establece: *“Para notificar el traslado por competencia al peticionario además de tener en cuenta el canal de presentación de la petición (canal escrito, presencial, buzón, telefónico, web, aplicación móvil, email y redes sociales), se debe dar atención a lo que se manifieste dentro del contenido de la petición o en el formulario de registro de esta, es decir que, si se indica notificación física y/o virtual, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición.”*
- Nuevamente se observa que varias peticiones presentaban un radicado de ORFEO inexistente, o informaban en las observaciones de la petición que el traslado por competencia se realizó mediante escrito, sin embargo, no se relaciona el número de radicado de ORFEO, lo que dificultó la labor de seguimiento de esta Oficina.
- Se observaron inconsistencias en el registro de datos en el Sistema Distrital, relacionados con la fecha de cierre o fecha fin de actividad.

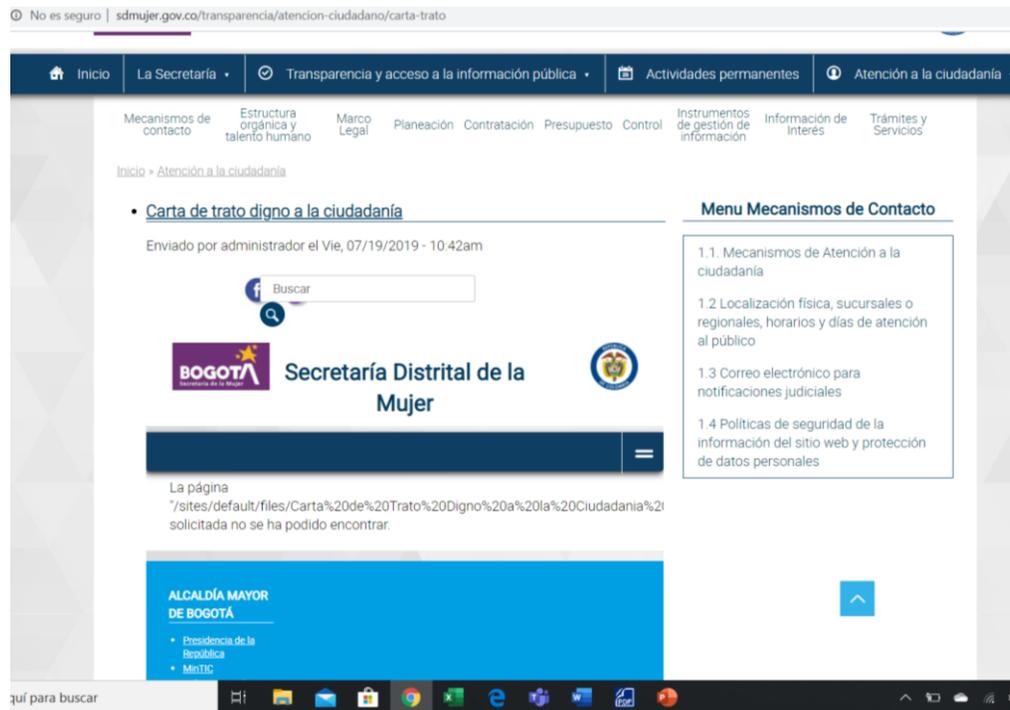
4.4 VERIFICACIÓN DE LA PÁGINA WEB PRINCIPAL DE LA ENTIDAD – ATENCION A LA CIUDADANIA

La página Web Oficial de la Secretaría Distrital de la Mujer diseñó en su banner principal un acceso directo a la información requerida por la ciudadanía. Se puede acceder a éste a través del botón de atención a la ciudadanía que se encuentra en el siguiente link: <http://www.sdmuje.gov.co/>. Al respecto se evidenciaron las siguientes situaciones:

⁵ **Artículo 21. Funcionario sin competencia.** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, **se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción,** si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente. (subrayado y negrilla fuera de texto)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 36 de 39

- Se destaca la actualización de la información que se encuentra en el banner de atención a la ciudadanía, especialmente en lo referente a la atención virtual y los canales habilitados para la presentación de peticiones o solicitudes, con ocasión de la declaratoria de emergencia sanitaria y aislamiento preventivo, establecido por el Gobierno Nacional
- Se presentan inconvenientes en la consulta del link de la carta de trato digno a la ciudadanía



- La Secretaría tiene publicado a través del link de transparencia y acceso a la información un botón con la información correspondiente a los trámites y servicios que se brindan en la entidad. No obstante, se observa que la información allí publicada puede inducir en error a la ciudadanía, como quiera que los servicios registrados en el SUIT no son los mismos que se observan en la Guía de Trámites y Servicios.

4.5 INFORMES DE SATISFACCION DE USUARIAS Y PARTES INTERESADAS

En atención a la información que se encuentra publicada en la página web de la Entidad a través del banner de atención a la ciudadanía, se evidenciaron los informes de medición de satisfacción de usuarias y partes interesada correspondientes al III y IV trimestre de 2019.

Al respecto se observa que la gestión más evaluada por la Ciudadanía durante el II semestre de 2019, es la capacitación de centros inclusión digital con promedio del 30% de los servicios evaluados, en segundo lugar se encuentra la orientación, asesoría e intervención jurídica con un 20% y la tercera gestión más evaluada por las usuarias fue la orientación y acompañamiento psicosocial con un 15%.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 37 de 39

Frente a los sitios donde mayor cantidad de servicios se prestan y por ende se presenta mayor cantidad de evaluaciones por parte de las usuarias, es en las Casas de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres con un 85%; en este sentido, las CIOM más representativas son las de Bosa, Kennedy y Tunjuelito.

Finalmente, la calificación obtenida por los servicios brindados de acuerdo a las categorías establecidas en las encuestas de satisfacción, arrojan que aproximadamente el 75% de las usuarias considera que la atención brindada fue excelente, el 22% buena y el 7% no sabe o no responde.

5. CONCLUSIONES

5.1. FORTALEZAS

Se destaca el trabajo realizado por el proceso de atención a la ciudadanía en cuanto al seguimiento oportuno de las peticiones que ingresan a la entidad, de tal suerte que el número de respuestas emitidas extemporáneamente o que no cumplían con las condiciones de calidad, se redujeron durante el II semestre de 2019.

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

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

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

5.2. DEBILIDADES

Las debilidades están compuestas por dos tipos, la oportunidad de mejora y el hallazgo, cuyas definiciones se detallan a continuación:

4.5.1. Oportunidades de Mejora

De acuerdo con la tipología de debilidades a continuación se identifican las oportunidades de mejora evidenciadas en el seguimiento realizado a los controles del mapa de riesgos del proceso evaluado:



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

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN

INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO

Código: ESG-FO-02

Versión: 01

Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018

Página 38 de 39

CUADRO DESCRIPTIVO OPORTUNIDADES DE MEJORA

No.	DESCRIPCIÓN SITUACIÓN	Numeral del Informe	Responsable
1.	Se recomienda tener en cuenta las disposiciones establecidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Versión 02, relacionadas con las excepciones de registro en el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones.	4.2	Proceso Atención a la Ciudadanía
2.	En la muestra seleccionada se observaron demoras en la remisión de la petición al área encargada de proyectar la respuesta a través del Sistema Distrital, por lo que se recomienda remitir la solicitud en el menor tiempo posible, esto con el propósito de determinar prontamente la competencia y evitar demoras innecesarias en el trámite y resolución de la petición. Al respecto el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en su numeral 5 establece: <i>“Es pertinente anotar que las entidades deben propender por crear las peticiones en el Sistema en el menor tiempo posible a su recepción, toda vez que el inicio de términos de la petición será el día hábil siguiente a la fecha del primer conocimiento de la petición por parte de cada entidad sin distinguir la dependencia o área que la hubiese registrado y no la fecha de creación en el Sistema. En este entendido, si una petición se crea al tercer día hábil, es responsabilidad de la entidad considerar tres (3) días menos para atención o traslado que los del Sistema, toda vez que ya ha transcurrido dicho tiempo sin ser registrada en el mismo.”</i>	4.3.5	Proceso Atención a la Ciudadanía
3.	Respecto al registro de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en la muestra seleccionada se evidenció extemporaneidad en el cierre de algunas peticiones, e incoherencias entre las fechas de fin de actividad, cierre de trámite y la fecha otorgada por el aplicativo ORFEO al documento de respuesta; por lo anterior se recomienda dar cumplimiento a lo dispuesto en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas el cual establece como plazo para el cierre de la petición, a más tardar el mismo día en que se cumpla el término legal para dar respuesta. Igualmente se recomienda revisar los radicados arrojados por el aplicativo ORFEO, que son registrados en el Sistema Distrital, con el propósito que no se registren radicados inexistentes, o que no se presenten solicitudes que no contienen el radicado de ORFEO, ya que esta situación limita la labor de seguimiento y control que se pueda efectuar a la oportunidad y calidad de las respuestas.	4.3.5	Proceso Atención a la Ciudadanía
4.	Se observaron inconsistencias en el trámite otorgado por el proceso de atención a la ciudadanía, a las peticiones presentadas por peticionarios no identificados o anónimos, lo cual contraría lo dispuesto en el Manual Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas., numerales 3.4 y 4.3	4.2.6.1.	Proceso Atención a la Ciudadanía
5.	Esta Oficina pudo observar que, en el caso de los traslados por competencia, en la mayoría de los radicados objeto de revisión, el traslado fue extemporáneo en relación con el plazo establecido por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.	4.3.6	Proceso Atención a la Ciudadanía
6.	Se evidenciaron 9 radicados cuya respuesta no contenía los requisitos de temporalidad o de calidad exigidos por la Ley 1755 de 2015, de conformidad con lo reportado en el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.	4.3.4	Proceso Atención a la Ciudadanía

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018
		Página 39 de 39

CUADRO DESCRIPTIVO OPORTUNIDADES DE MEJORA			
No.	DESCRIPCIÓN SITUACIÓN	Numeral del Informe	Responsable
7.	Se observa que dentro de la muestra, 10 PQRS fueron cerradas automáticamente en el Sistema Distrital por vencimiento de términos. Al respecto se recomienda dar cumplimiento a los términos establecidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Versión 2, correspondientes a realizar la solicitud de aclaración de manera inmediata si se trata de una petición verbal, o máximo en el plazo de 10 días si se trata de otro tipo de petición, así como conceder un mes de plazo al solicitante para completar su petición.	4.3.5	Proceso Atención a la Ciudadanía
8.	Se recomienda realizar una articulación coherente respecto a la información que reporta la Secretaría Distrital de la Mujer en los informes estadísticos mensuales y la que se encuentra publicada en el sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, de tal forma que se garantice, no solamente la calidad y oportunidad en las respuestas, sino la consistencia entre los datos.	4.2	Proceso Atención a la Ciudadanía

4.5.2. Hallazgos

De conformidad con el acervo documental y la información aportada por el proceso y de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, no se realizan hallazgos como resultado del presente seguimiento.

Tema o Palabras Clave	Numeral del Informe	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	Área Responsable	ID LUCHA (reincidencia)
1.	N. A.						

(ORIGINAL FIRMADO)

Norha Carrasco Rincón

JEFE DE CONTROL INTERNO