

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 1 de 38

INFORME DE SEGUIMIENTO

ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

II SEMESTRE DE 2020

OFICINA DE CONTROL INTERNO

JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Norha Carrasco Rincón

EQUIPO AUDITOR

Claudia Patricia Morales Morales, contratista.

Yazmín Alexandra Beltrán Rodríguez, contratista.

Diana Carolina Henao Rosas, técnica administrativa.

PERIODO EVALUADO

II Semestre de 2020

FECHA DEL INFORME

26 de febrero de 2021

 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: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 2 de 38

TABLA DE CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL	3
1.1. DESTINATARIOS DEL SEGUIMIENTO	3
1.2. EQUIPO AUDITOR.....	3
1.3. PERIODO DE DESARROLLO DEL TRABAJO DE AUDITORÍA	3
2. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO	3
3. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	3
4. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO	3
5. METODOLOGÍA	5
6. RESULTADOS Y EVIDENCIAS RELACIONADAS.....	5
6.1. MEDIDAS RELACIONADAS CON LA EMERGENCIA SANITARIA	5
6.1.1. Canales de atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.....	6
6.1.2. Notificación de actos administrativos.....	7
6.1.3. Términos para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos	7
6.2. ANALISIS DE LA INFORMACION REPORTADA EN BOGOTA TE ESCUCHA	8
6.3. PETICIONES VERBALES	10
6.4. VARIACION EN LAS PQRS EN LA VIGENCIA 2020.....	11
6.5. OPORTUNIDAD Y CONTENIDO DE LAS RESPUESTAS A PQRS.....	12
6.6. DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA	36
7. CONCLUSIONES	37
7.1. FORTALEZAS	37
7.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA	37
7.3. HALLAZGOS.....	38

 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: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 3 de 38

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. DESTINATARIOS DEL SEGUIMIENTO

La presente auditoría tiene como destinatarios principales:

- La Secretaria de Despacho, como Representante Legal de la Secretaría Distrital de la Mujer y responsable del Sistema de Control Interno Contable.
- La Subsecretaria de Gestión Corporativa, como lideresa del proceso “Atención a la ciudadanía”.

1.2. EQUIPO AUDITOR

Las auditoras asignadas para el desarrollo del presente trabajo de auditoría son:

Claudia Patricia Morales Morales, contratista de la Oficina de Control Interno.

Yazmín Alexandra Beltrán Rodríguez, contratista de la Oficina de Control Interno.

Diana Carolina Henao Rosas, técnica administrativa de la Oficina de Control Interno.

1.3. PERIODO DE DESARROLLO DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

El trabajo de auditoría se desarrolló de conformidad con la metodología que se detalla en el numeral 5 del presente informe, realizando la solicitud de información requerida en el mes de enero de 2021, para proceder a la recepción, recopilación, revisión y análisis de la misma, y consolidar y entregar el respectivo informe de seguimiento en la cuarta semana de febrero.

2. 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, presentadas 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.

3. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

El seguimiento se realiza al periodo comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre de 2020, 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.

4. 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*

 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: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 4 de 38

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 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 - Versión 2”*
- Decreto Nacional 491 de 2020, *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.”*

Del Orden Distrital:

- Artículo 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”*
- 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”*
- Circular 011 de 2020 de la Veeduría Distrital con asunto: *“Alertas tempranas – lineamientos generales sobre el trámite de los derechos de petición interpuestos por redes sociales – articulación áreas de comunicaciones”*.
- 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*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 5 de 38

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”.

5. METODOLOGÍA

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

- Elaboración de la solicitud de información a la Subsecretaría de Gestión Corporativa como responsable del proceso “Atención a la ciudadanía” (radicado 3-2021-000159), y análisis de la respuesta emitida por esa Dependencia bajo el número de radicado 3-2021-000335 del 20 de 01 enero de 2021.
- Verificación de la base de datos remitida por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, que incluye la data correspondiente al periodo a evaluar, que se encuentra en el sistema de Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Verificación de la información que se encuentra en la herramienta de gestión documental ORFEO, correspondiente al periodo a evaluar.
- 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 2020, publicados en la página web de la entidad – link de atención a la ciudadanía.
- Verificación de la página web principal de la entidad - link de atención a la ciudadanía y link transparencia y acceso a la información pública numerales 1 y 10.10
- Análisis de la oportunidad y calidad de la respuesta a una muestra de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos ingresados a la Secretaría Distrital de la Mujer a través de Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Revisión del informe semestral de la Defensora de la Ciudadanía.
- Análisis de los aspectos de mejoramiento continuo del proceso “Atención a la Ciudadanía”.

6. RESULTADOS Y EVIDENCIAS RELACIONADAS

6.1. MEDIDAS RELACIONADAS CON LA EMERGENCIA SANITARIA

El análisis del comportamiento mensual de las PQRS que ingresaron a la Secretaría Distrital de la Mujer durante el II semestre de 2020, se realiza en el marco de las disposiciones adoptadas por el Gobierno Nacional y Distrital durante la emergencia económica, social y ecológica declarada por el Presidente de la República mediante Decreto 471 de 2020.

En este sentido, el Decreto Nacional 491 de 2020, “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 6 de 38

funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica” estableció en su articulado, disposiciones relativas a la atención de quejas, peticiones y reclamos, las cuales se enunciarán a continuación acompañadas del respectivo seguimiento en cuanto a su implementación.

6.1.1. Canales de atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos

El Artículo 3. del Decreto Nacional 491 de 2020 dispuso:

“Para evitar el contacto entre las personas, propiciar el distanciamiento social y hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, las autoridades a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto velarán por prestar los servicios a su cargo mediante la modalidad de trabajo en casa, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones. Las autoridades darán a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones.” (subrayado y negrilla fuera de texto)

Al respecto, se revisó la página web de la entidad, y se pudo observar que la entidad adoptó las siguientes medidas frente a la recepción de peticiones ciudadanas:

1. Se emiten anuncios mediante los cuales se informa sobre la suspensión o reanudación parcial de la prestación del servicio presencial en todas las sedes de la Entidad.
2. Se habilita una ventanilla virtual de radicación de correspondencia.
3. Se establece un correo electrónico institucional y un correo electrónico para las notificaciones judiciales
4. Se habilitan líneas de teléfono móvil para la prestación del servicio en las CIOM y la Casa de Todas.

Lo anterior se puede evidenciar en los siguientes screenshot:

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

• [Directorio y Puntos de Atención a la Ciudadanía](#)

Enviado por comunicaciones el Vie, 07/12/2019 - 3:09pm

En cumplimiento con las disposiciones impartidas por la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Presidencia de Colombia para prevenir la propagación del Covid-19, la Secretaría Distrital de la Mujer suspende de manera transitoria la atención al público en la modalidad presencial.

[Sede Central](#)

Teléfono: (+57) 314 3338496 / (+57) 305 8150348

Horario de atención en el canal telefónico: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Correo electrónico institucional: servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

Correo electrónico notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@sdmujer.gov.co

Dirección: Avenida El Dorado, Calle 26 # 69 - 76 Edificio Elemento, Torre 1, Piso 9 -

Bogotá D.C. Colombia

Código Postal: 111071

Ventanilla de radicación de correspondencia: [Ventanilla Virtual de Radicación](#)

Líneas gratuitas:

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

Menu Mecanismos de Contacto

1.1. Mecanismos de Atención a la ciudadanía

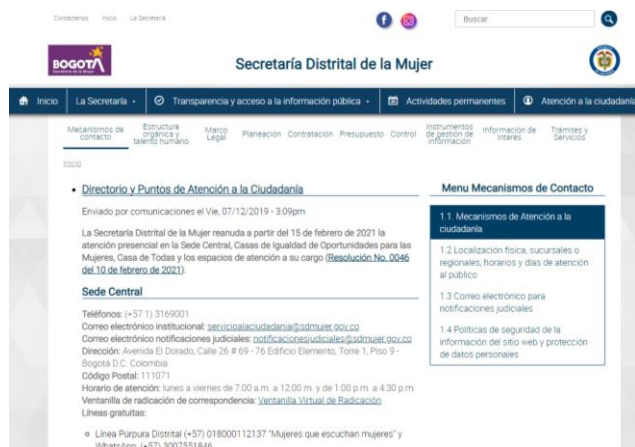
1.2 Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público

1.3 Correo electrónico para notificaciones judiciales

1.4 Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba
		Página 7 de 38



6.1.2. Notificación de actos administrativos

El artículo 4º del Decreto Nacional 491 de 2020 estableció:

*“Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, **la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos.** Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.”* (subrayado y negrilla fuera de texto)

Como se señaló previamente, la Secretaría Distrital de la Mujer, en su página web institucional publicó el correo electrónico, a través del cual se surte el trámite de notificación de actos administrativos, notificacionesjudiciales@sdmujer.gov.co.

6.1.3. Términos para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos

El artículo 5º del Decreto Nacional 491 de 2020 reza:

“Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo. En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.”

 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: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 8 de 38

Al respecto, la Oficina de Control Interno mediante el radicado 3-2021-000159, solicitó a la Subsecretaría de Gestión Corporativa como área encargada del proceso de atención a la ciudadanía que informara las medidas adoptadas para el ingreso y respuesta de PQRS en el marco del estado de emergencia, frente a lo cual esta dependencia informó:

“La gestión de las diferentes peticiones instauradas por la ciudadanía (PQRS), se realiza mediante su recepción por los diferentes canales de atención, registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de la Mujer, Orfeo, asignación y seguimiento a las dependencias y/o áreas competentes de atenderlas en la Secretaría, con el fin de que se emita respuesta definitiva de conformidad con lo establecido en la Ley.

Lo anterior se realiza de acuerdo con el procedimiento AC-PR-2 - Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía del proceso de Atención a la Ciudadanía.

En el Manual de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer (Código: AC-MA-01), se establece en el capítulo 4. Atención a las Peticiones Ciudadanas, 4.2. Ciclo de Atención a las Peticiones Ciudadanas, que para la Ventanilla Única de Correspondencia (la cual incluye la Ventanilla Virtual) las peticiones son registradas en el Sistema de Gestión Documental, Orfeo, y son remitidas a la dependencia competente para elaborar una respuesta de fondo y oportuna.

Las servidoras de la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía registran estas peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Este canal se desarrolla mediante el proceso de Gestión Administrativa (procedimientos de gestión documental).

Así mismo, se establece para las Redes Sociales, que así como en el canal presencial y telefónico, partiendo de la idoneidad de las servidoras/es y contratistas, cuando se presente una solicitud de carácter reiterativa o de fácil solución de cara a la ciudadanía (información básica de la entidad e información publicada en el sitio web), 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; además, permite disminuir la carga administrativa de las áreas misionales. Estas peticiones no se registran en el Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

Las solicitudes que buscan el reconocimiento de un derecho; solución de una situación jurídica; prestación de un servicio; solicitud de información y/o copias de documentos, consulta; formular quejas, denuncias, reclamos o felicitaciones, se deben reenviar de manera inmediata al correo servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co para que sean registrados en el Sistema Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión Documental - Orfeo.

Conforme a lo anterior, los mecanismos institucionales para el registro, asignación, seguimiento y emisión de las respuestas a las peticiones ciudadanas, y sus correspondientes bases de datos, son el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de la Mujer, Orfeo, los cuales se mantuvieron vigentes en el segundo semestre del año 2020.”

De esta manera, se tomó una muestra de 60 PQRS del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, el cual es el aplicativo oficial para el registro de dichas solicitudes, las cuales ingresaron durante el segundo semestre de 2020 (con posterioridad a la expedición del Decreto), con el fin de realizar el seguimiento a la oportunidad y contenido de las respuestas dadas, de conformidad con las instrucciones del Decreto en mención.

6.2. ANALISIS DE LA INFORMACION REPORTADA EN BOGOTA TE ESCUCHA

En primer lugar, se realizó un análisis de la información reportada por el proceso de atención a la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, y se comparó con la información que reposa en los informes de seguimiento de PQRS, que se encuentran publicados en la página web de la entidad, los cuales igualmente son realizados por el proceso de atención a la ciudadanía.

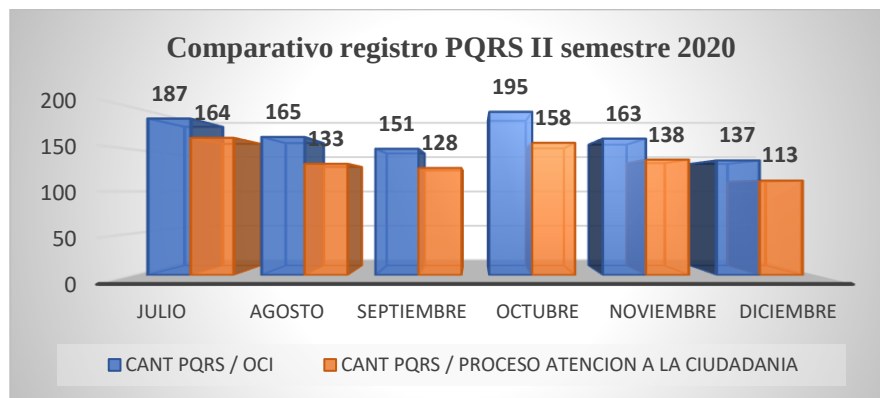
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 9 de 38

Al respecto, se evidenciaron algunas diferencias en los reportes mencionados, específicamente en lo que atañe a las cantidades totales de PQRS reportadas durante el II semestre de 2020, así como el tipo de petición y los canales de atención por los cuales ingresaron. A continuación, se presenta el detalle de este análisis:

MES	No. PQRS / OCI	No. PQRS / atención a la ciudadanía	Diferencia
Julio	187	164	23
Agosto	165	133	32
Septiembre	151	128	23
Octubre	195	158	37
Noviembre	163	138	25
Diciembre	137	113	24
TOTAL	998	834	164

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Base de Datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas II semestre de 2020



Como se puede observar en la anterior tabla, se presenta una diferencia entre la información reportada por el proceso en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha y la que reposa en los informes de seguimiento, de 164 PQRS. En el mismo sentido de la observación anterior, se presenta una inconsistencia entre la cantidad de Peticiones ingresadas por los diferentes canales de atención, reportadas por el proceso en los informes de seguimiento mensual a las PQRS, y las registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha. El detalle de esta observación es el siguiente:

ANÁLISIS EFECTUADO OCI						
CANAL DE INTERACCION	MES					
	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
E-MAIL	143	118	114	141	128	100
BUZON	0	0	1	0	0	0
WEB	42	42	32	46	25	21
ESCRITO	1	4	2	5	5	13
PRESENCIAL	0	0	0	3	1	1
REDES SOCIALES	0	1	1	0	0	1
TELEFONO	1	0	1	0	4	1
TOTAL	187	165	151	195	163	137

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Base de Datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas II semestre de 2020

 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: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 10 de 38

ANÁLISIS EFECTUADO PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA						
CANAL DE INTERACCIÓN	MES					
	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
E-MAIL	140	108	107	131	121	94
BUZON	0	0	1	1	0	0
WEB	24	25	20	26	13	10
ESCRITO	0	0	0	0	0	8
PRESENCIAL	0	0	0	0	1	1
REDES SOCIALES	0	0	0	0	0	0
TELEFONO	0	0	0	0	3	0
TOTAL	164	133	128	158	138	113

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Informes de seguimiento de PQRS realizados por la Oficina de Atención a la Ciudadanía.

La anterior información permite concluir que existen diferencias entre los datos que se están reportando en los informes mensuales de seguimiento y los que se encuentran en el reporte del sistema, situación que revierte de gran importancia, en la medida en que ha sido una observación reiterada en todos los informes de seguimiento efectuados, y puede llevar a confusiones en la lectura y análisis de la información. Al indagar con el líder operativo de dicho proceso, se informó que en los informes mensuales se toma el dato de aquellas peticiones registradas en primera instancia en la Secretaría Distrital de la Mujer, es decir, no se tienen en cuenta aquellas que inicialmente fueron ingresadas a otras entidades distritales y luego trasladadas a la Secretaría Distrital de la Mujer.

6.3. PETICIONES VERBALES

Tal como se había mencionado en el informe precedente, las peticiones de tipo verbal no son reportadas en el SDQS ya que no cuentan con una categoría en la que se puedan incluir, además de que se trata de peticiones a las que se puede dar respuesta inmediata y, teniendo en cuenta el principio de celeridad, no se requiere su registro en dicho aplicativo para tramitar una respuesta por escrito; no obstante, el proceso lleva un registro de dichas peticiones, tendiente a evidenciar la gestión realizada en este sentido. A continuación se presentan las tablas de las peticiones verbales reportadas en los Informes mensuales de Seguimiento a PQRS realizados por el proceso “Atención a la ciudadanía”:

Julio:

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	0	128	128	• Solicitud de información sobre los números telefónicos de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres - CIOM. • Solicitud de información sobre estadísticas y los servicios que ofrece la Secretaría. • Solicitud de información para acceder al apoyo de Bogotá Solidaria.
Total	0	128	128	

Agosto:

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	0	90	90	• Solicitud de información sobre estadísticas y los servicios que ofrece la Secretaría. • Solicitud de información sobre los números telefónicos de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres - CIOM. • Solicitud de información sobre cómo acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial.
Total	0	90	90	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 11 de 38

Septiembre:

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	0	118	118	- Solicitud de información sobre los números telefónicos de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres - CIOM. - Solicitud de información sobre cómo acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial.
Total	0	90	90	

Octubre:

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	2	85	87	- Solicitud de información sobre cómo acceder a los servicios de orientación socio-jurídica. - Solicitud de información sobre las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres - CIOM.
Total	2	85	87	

Noviembre:

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	3	42	45	- Solicitud de información sobre cómo acceder a los servicios de orientación socio-jurídica. - Solicitud de información sobre sobre convocatorias de trabajo.
Total	3	42	45	

Diciembre

Punto de atención	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	13	43	56	- Solicitud de información estadística de la Secretaría Distrital de la Mujer. - Solicitud de información sobre cómo acceder a los servicios de orientación socio-jurídica y psicosocial.
Total	13	43	56	

De lo anterior se puede colegir, que durante el II semestre de 2020, ingresaron a la Secretaría Distrital de la Mujer un total de 496 PQRS presentadas de manera verbal y tramitadas de forma inmediata, incidiendo en la totalidad de PQRS ingresadas así:

II SEMESTRE DE 2020		
CANT PQRS INGRESADAS/ OCI	CANT PQRS VERBALES	TOTAL
998	496	1494

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Base de Datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas I semestre de 2020

6.4. VARIACION EN LAS PQRS EN LA VIGENCIA 2020

Es importante analizar las variaciones que se presentaron en la cantidad de peticiones efectuadas por la ciudadanía durante el II semestre de 2020, respecto a la cantidad de peticiones que ingresaron en el mismo periodo de la

 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: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 12 de 38

vigencia 2019. Lo anterior, teniendo en cuenta la singularidad que reviste este informe, pues como se aclaró previamente, el país atraviesa por una declaratoria de estado de emergencia, y es precisamente en el marco de esta situación, que se busca comprender cómo esta emergencia, pudo incidir en el comportamiento de la ciudadanía respecto a la solicitud de información a las Entidades Públicas, o para el caso que nos compete, a la Secretaría Distrital de la Mujer.

COMPARATIVO PERIODICO SEGÚN INFORMES OCI		
II SEMESTRE 2019	II SEMESTRE 2020	DIFERENCIA
675	998	323

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Informes de seguimiento de PQRS realizados por la Oficina de Atención a la Ciudadanía.

Como se puede detallar, se presentó un incremento en el número de peticiones de casi el 50% para el II semestre de 2020, en comparación con el II semestre de la vigencia 2019, correspondiente a 323 PQRS, aumento que puede obedecer en gran medida a las situaciones relacionadas con la declaratoria de emergencia económica, por lo cual se analizará la tipología de las PQRS registradas en el SDQS durante el II semestre de 2020, para lo cual se tomará como muestra los meses de julio y diciembre, a fin de obtener un rango que comprenda las situaciones presentadas durante todo el semestre.

TIPO DE PETICIÓN	JULIO	DICIEMBRE
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	101	90
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	39	12
SOLICITUD DE COPIA	23	18
QUEJA	10	6
CONSULTA	4	3
RECLAMO	4	3
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	3
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	3	0
FELICITACION	0	2
SUGERENCIA	0	0
TOTAL	187	137

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Informes de seguimiento semestral a la atención de PQRS, publicados en la página web.

6.5. OPORTUNIDAD Y CONTENIDO DE LAS RESPUESTAS A PQRS

Para efectuar esta revisión conforme lo establece la Ley 1474 de 2011, esta Oficina, procedió a tomar una muestra de 60 PQRS presentadas ante la entidad durante el II semestre de 2020, correspondiente al 6% de la totalidad de las peticiones registradas. Los criterios utilizados para determinar del universo, la muestra analizada, obedecen fundamentalmente al seguimiento de las peticiones que se incoaron con posterioridad a la declaratoria de estado de emergencia, y cuyo contenido estuviera relacionado con la emergencia sanitaria: no obstante teniendo en cuenta que la mayoría de las PQRS no presentaban radicado de ORFEO de entrada ni de salida, lo cual dificulta el desarrollo del seguimiento por parte de esta Oficina, se incluyó dentro de la muestra algunas peticiones adicionales, cuya temática no estaba relacionada con el COVID -19. A continuación, se presenta una tabla con el análisis efectuado:

 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: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 13 de 38

MES	ENTRADA							SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
JULIO	1585742020	2-2020-003692	1/7/2020	2/7/2020	1/7/2020	14/2/2020	28/7/2020	1-2020-004498	21/7/2020	28/7/2020		X	X		Se dio respuesta de fondo a la petición.
	1603552020	2-2020-003727	2/7/2020	2/7/2020	3/7/2020	31/7/2020	28/7/2020	1-2020-004571	24/7/2020	28/7/2020		X	X		Se dio respuesta de fondo a la petición.
	1646712020	2-2020-003840	6/7/2020	7/7/2020	7/7/2020	20/8/2020		1-2020-005131	19/8/2020			X	X		Este registro no presenta la totalidad de los datos que permita verificar su validez, tales como radicado de salida, fecha de fin de la actividad y fecha de cierre de la PQRS. Los datos necesarios para realizar el seguimiento se obtuvieron del Sistema de Información ORFEO.
	1654352020	2-2020-003811	7/7/2020	7/7/2020	8/7/2020	5/8/2020	14/7/2020	1-2020-004311	13/7/2020	14/7/2020		X	X		Se dio respuesta de fondo a la petición.
	1663512020	2-2020-003845	7/7/2020	8/7/2020	8/7/2020	21/8/2020	14/7/2020	1-2020-004261	10/7/2020			X	X		Esta petición no era de competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer, por lo cual se realizó un traslado de competencia a la Fiscalía General de la Nación.
	1697192020	2-2020-003897	9/7/2020	9/7/2020	10/7/2020	25/8/2020	28/7/2020	1-2020-004568	24/7/2020	24/8/2020		X	X		Se dio respuesta de fondo a la petición.
	1738502020	2-2020-003949	13/7/2020	14/7/2020	13/7/2020	14/7/2020	17/7/2020	1-2020-004425	16/7/2020	17/7/2020		X	X		Se dio respuesta de fondo a la petición; sin embargo se observa que se presenta una fecha de cierre de petición en el SDQS de un mes después de haberse dado finalización a la PQRS, lo

 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: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 14 de 38

MES	ENTRADA							SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
															cual altera la información del sistema y de los reportes que se realizan con base en este aplicativo.
	1771212020	2-2020-004008	15/7/2020	15/7/2020	16/7/2020	14/8/2020	28/7/2020	1-2020-004573	24/7/2020	28/7/2020		X	X		Se dio respuesta de fondo a la petición.
	1787872020	2-2020-004047	16/7/2020	17/7/2020	16/7/2020	1/9/2020	28/7/2020	1-2020-004665	28/7/2020	28/7/2020		X	X		Se dio respuesta de fondo a la petición; sin embargo se observa que se presenta una fecha de cierre de petición en el SDQS de un mes después de haberse dado finalización a la PQRS, lo cual altera la información del sistema y de los reportes que se realizan con base en este aplicativo.
	1833332020	2-2020-004095	21/7/2020	21/7/2020	22/7/2020	3/9/2020	31/7/2020	1-2020-004871	5/8/2020	31/7/2020		X	X		Se dio respuesta de fondo a la petición.
AGOSTO	1998662020	No registra	4/8/2020	5/8/2020	4/8/2020	17/9/2020	5/8/2020	No registra	No registra	No registra		X		X	De acuerdo con la búsqueda realizada por el número de SDQS, el sistema de gestor documental ORFEO arrojó que el requerimiento quedo registrado con el número radicado de ingreso 2-2020-004445. En relación con la respuesta emitida por la Entidad según radicado N° 1-2020-005457 el oficio refiere

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 15 de 38

MES	ENTRADA							SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
															<i>"considerando que no se indican los hechos concretos, argumentos o razones que le sirven de fundamento a la queja, informamos que no es posible adelantar trámite alguno por el cual se verifique la situación que suscitó la inconformidad y se tomen los correctivos del caso". Al respecto si bien la respuesta se da en el sentido que la petición carece de información para realizar las acciones correspondientes, es de precisar que la Ley 1755 de 2015 establece criterios para las peticiones incompletas, indicando que se debe solicitar completar la información, otorgando el plazo establecido en la norma. Asimismo, el sistema Bogotá te escucha tiene la opción para registrar este tipo de casos, por lo que es necesario agotar todas las posibilidades disponibles a fin de dar respuesta en términos de contenido (respuesta de fondo).</i>

 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: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 16 de 38

MES	ENTRADA							SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
	2018382020	No registra	5/8/2020	6/8/2020	5/8/2020	18/9/2020	10/8/2020	No registra	No registra	No registra		X	X		De acuerdo con la búsqueda realizada por el número de SDQS, el sistema de gestor documental ORFEO arrojó que el requerimiento quedó registrado con el número radicado de ingreso 2-2020-004495, y se emitió respuesta de fondo con radicado N° 1-2020-005113 del 18 de septiembre de 2020.
	2032432020	No registra	7/8/2020	10/8/2020	10/8/2020	22/9/2020	12/8/2020	No registra	No registra	No registra		X	X		Al realizar la búsqueda por el número de SDQS, el sistema de gestor documental ORFEO arrojó que el requerimiento quedó registrado con el número radicado de ingreso 2-2020-004571, y se emitió respuesta de fondo con radicado N° 1-2020-005113 del 11 de septiembre de 2020.
	2073872020	No registra	12/8/2020	13/8/2020	27/8/2020	16/10/2020	28/8/2020	No registra	No registra	No registra					De acuerdo con la verificación realizada se evidenció que el requerimiento no fue registrado en ORFEO, por cuanto no fue posible validar si la respuesta cumple con las condiciones de oportunidad y contenido

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 17 de 38

MES	ENTRADA							SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
															(respuesta de fondo) requeridas por ley.
	2132952020	No registra	18/8/2020	19/8/2020	18/8/2020	29/9/2020	18/8/2020	No registra	No registra	27/8/2020					De acuerdo con la verificación realizada el requerimiento no fue registrado en ORFEO. Se observa en el sistema Bogotá te escucha que el estado final de la petición es "cerrado por no competencia" lo que permite inferir que la petición no era del resorte de la Secretaría Distrital de la Mujer razón por lo que no fue registrada.
	2155072020	No registra	20/8/2020	21/8/2020	20/8/2020	1/10/2020	20/8/2020	No registra	No registra	No registra		X	X		Al realizar la búsqueda por el número de SDQS se evidenció que el requerimiento quedó registrado en el sistema de gestor documental ORFEO con el número radicado de ingreso 2-2020-004713, y se emitió respuesta de fondo con radicado N° 1-2020-005925 del 22 de septiembre de 2020.
	2182912020	No registra	24/8/2020	25/8/2020	24/8/2020	5/10/2020	24/8/2020	No registra	No registra	No registra					De acuerdo con la verificación realizada se evidenció que el requerimiento no fue registrado en ORFEO, por cuanto no fue posible validar si la respuesta

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 18 de 38

MES	ENTRADA							SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
															cumple con las condiciones de oportunidad y contenido (respuesta de fondo) requeridas por ley.
	2200122020	No registra	25/8/2020	26/8/2020	26/8/2020	7/10/2020	27/8/2020	No registra	No registra	No registra		X	X		De acuerdo con la búsqueda realizada por el número de SDQS, el sistema de gestor documental ORFEO arrojó que el requerimiento quedó registrado con el número radicado de ingreso 2-2020-004876, y se emitió respuesta de fondo con radicado N° 1-2020-005723 del 15 de septiembre de 2020.
	2241602020	1-2020-23243	27/8/2020	28/8/2020	31/8/2020	13/10/2020	31/8/2020	No registra	No registra	No registra					De acuerdo con la verificación realizada el requerimiento no fue registrado en ORFEO, se observa en el sistema Bogotá te escucha que el estado final de la petición es "cerrado por no competencia" lo que permite inferir que la petición no era del resorte de la Secretaría Distrital de la Mujer razón por la que no fue registrada.

 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: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 19 de 38

MES	ENTRADA							SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
	2264422020	1-2020-23263	30/8/2020	31/8/2020	30/8/2020	9/10/2020	31/8/2020	No registra	No registra	No registra		X	X		Se evidencia deficiencias en el registro de información en el sistema Bogotá te Escucha en relación con radicado de ingreso de ORFEO, toda vez que al consultar por el número de radicado no se encontró información, sin embargo al consultar por el número de SDQS se referencia que el requerimiento quedo con el radicado de entrada N° 2-2020-004955, y se dio respuesta de fondo con radicado N° 1-2020-006343 del 6 de octubre de 2020.
SEPTIEMBRE	2278952020	1-2020-23070	1/9/2020	2/9/2020	1/9/2020	14/10/2020	1/9/2020	no registra	N/A	8/9/2020					Se presenta un error en los datos diligenciados en el SDQS, que no permite identificar el radicado, y por ende no se puede determinar si la respuesta cumple con las condiciones de oportunidad y contenido requeridas por Ley. Sin embargo en el reporte enuncia que se dio traslado por competencia.

 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: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 20 de 38

MES	ENTRADA							SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
	2391112020	1-2020-24369	8/9/2020	9/9/2020	28/9/2020	9/11/2020	no registra	no registra	N/A	no registra		X	X		Al realizar la búsqueda por radicado no se evidencia ninguna información, sin embargo con el número del SDQS se evidencia una solicitud sobre carencias del CONPES PPMYEG Vs. Agosto 26 ajustado DDDP, se dio respuesta de fondo con el radicado No. 1-2020-006426.
	1575322020	1-2020-17070	30/6/2020	1/7/2020	18/8/2020	29/9/2020	22/9/2020	1-2020-005865	21/9/2020	24/9/2020		X	X		Se presenta error en los datos al consultar en el Orfeo por el número de radicado de ingreso, sin embargo al consultar con el radicado de respuesta se pudo evidenciar que el radicado correcto con que se recibió la solicitud es 2-2020-004663, relacionado con una orientación psicosocial. Se dio respuesta de fondo con el radicado en mención.
	1708792020	1-2020-18507	10/7/2020	13/7/2020	3/8/2020	16/9/2020	1/9/2020	1-2020-005369	27/8/2020	1/9/2020		X	X		Se presenta error en los datos al consultar en el Orfeo por el número de radicado de ingreso, sin embargo al consultar con el radicado de respuesta se pudo evidenciar que el radicado correcto con que se recibió la solicitud es 2-2020-004402,

 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: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 21 de 38

MES	ENTRADA							SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
															relacionado con una orientación Sociojurídica. Se dio respuesta de fondo con el radicado No. 1-2020-005615.
	2264422020	1-2020-23263	30/8/2020	31/8/2020	31/8/2020	9/10/2020	no registra	no registra	N/A	no registra		X	X		Se presenta error en los datos al consultar en el Orfeo por el número de radicado de ingreso, sin embargo al consultar con el radicado de respuesta se pudo evidenciar que el radicado correcto con que se recibió la solicitud es 2-2020-004955, relacionado con una orientación Sociojurídica. Se dio respuesta de fondo con el radicado No. 1-2020-006346.
	2586412020	1-2020-25645	24/9/2020	25/9/2020	28/9/2020	10/11/2020	29/9/2020	no registra	N/A	no registra		X	X		Se presenta error en los datos al consultar en el Orfeo por el número de radicado de ingreso, sin embargo al consultar con el radicado de respuesta se pudo evidenciar que el radicado correcto con que se recibió la solicitud es 2-2020-005638, relacionado con la ayuda ofrece la Alcaldía y Orientación Psicosocial. Se dio respuesta de fondo con el radicado No. 1-2020-007402.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 22 de 38

MES	ENTRADA							SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
	2375382020	1-2020-24271	7/9/2020	8/9/2020	9/9/2020	22/10/2020	no registra	no registra	N/A	no registra		X	X		Se presenta error en los datos al consultar en el Orfeo por el número de radicado de ingreso, sin embargo al consultar con el radicado de respuesta se pudo evidenciar que el radicado correcto con que se recibió la solicitud es 2-2020-005203, relacionado con el Proyecto de Decreto que crea la Comisión del Sistema de Cuidado SDMujer. Se dio respuesta de fondo con el radicado No. 1-2020-005832.
	2395632020	no registra	8/9/2020	9/9/2020	8/9/2020	21/10/2020	8/9/2020	no registra	N/A	no registra					Se presenta un error en los datos diligenciados en el SDQS, que no permite identificar el radicado, y por ende no se puede determinar si la respuesta cumple con las condiciones de oportunidad y contenido requeridas por Ley. Sin embargo en el reporte enuncia que se dio traslado por competencia.

 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: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 23 de 38

MES	ENTRADA							SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
	2439462020	no registra	11/9/2020	14/9/2020	11/9/2020	26/10/2020	14/9/2020	no registra	N/A	18/9/2020		X	X		Se presenta error en los datos al consultar en el Orfeo por el número de radicado de ingreso, sin embargo al consultar con el radicado de respuesta se pudo evidenciar que el radicado correcto con que se recibió la solicitud es 2-2020-005280, relacionado con la queja interpuesta a la Comisaria de Soacha. Se dio respuesta de fondo con el radicado No. 1-2020-005823 por competencia a la Comisaria Segunda de Familia de Soacha.
	2395992020	no registra	8/9/2020	9/9/2020	8/9/2020	21/10/2020	no registra	no registra	N/A	no registra		X	X		Se presenta error en los datos al consultar en el Orfeo por el número de radicado de ingreso, sin embargo al consultar con el radicado de respuesta se pudo evidenciar que el radicado correcto con que se recibió la solicitud es 2-2020-005186, relacionado con el seguimiento a la Política Pública. Se dio respuesta de fondo con el radicado No. 1-2020-006763

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 24 de 38

MES	ENTRADA							SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
	2418082020	no registra	10/9/2020	11/9/2020	16/9/2020	27/10/2020	no registra	no registra	N/A	no registra		X	X		Se presenta error en los datos al consultar en el Orfeo por el número de radicado de ingreso, sin embargo al consultar con el radicado de respuesta se pudo evidenciar que el radicado correcto con que se recibió la solicitud es 2-2020-005353, relacionado con las funciones y misionalidad de la entidad. Se dio respuesta de fondo con el radicado No. 1-2020-006675 remitido al Representante a la Cámara.
	2696582020	no registra	2/10/2020	5/10/2020	2/10/2020	18/11/2020	6/10/2020	no registra	no registra	no registra		X	X		Se presenta un error en los datos diligenciados en el SDQS, que no permite identificar el radicado, y por ende no se puede determinar si la respuesta cumple con las condiciones de oportunidad y contenido requeridas por Ley. Sin embargo en el reporte enuncia que se dio traslado por competencia.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 25 de 38

MES	ENTRADA							SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
	2704482020	no registra	3/10/2020	5/10/2020	3/10/2020	18/11/2020	5/10/2020	no registra	no registra	26/10/2020		X	X		Se presenta error en los datos al consultar en el Orfeo por el número de radicado de ingreso, sin embargo al consultar con el radicado de respuesta se pudo evidenciar que el radicado correcto con que se recibió la solicitud es 2-2020-005824, relacionado con información estadística de la línea Púrpura de la entidad. Se dio respuesta de fondo con el radicado No. 1-2020-006925.
	2743852020	no registra	7/10/2020	8/10/2020	7/10/2020	6/11/2020	7/10/2020	no registra	no registra	no registra		X	X		Se presenta error en los datos al consultar en el Orfeo por el número de radicado de ingreso, sin embargo al consultar con el radicado de respuesta se pudo evidenciar que el radicado correcto con que se recibió la solicitud es 2-2020-005879, relacionado con la posibilidad de acceder a la vinculación por prestación de servicios. Se dio respuesta de fondo con el radicado No. 1-2020-007296.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 26 de 38

MES	ENTRADA							SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
OCTUBRE	2746752020	no registra	7/10/2020	8/10/2020	7/10/2020	23/11/2020	7/10/2020	no registra	no registra	no registra		X	X		Se presenta error en los datos al consultar en el Orfeo por el número de radicado de ingreso, sin embargo al consultar con el radicado de respuesta se pudo evidenciar que el radicado correcto con que se recibió la solicitud es 2-2020-005891, relacionado con los mercados entregados en la casa mujer calle 24. Se dio respuesta de fondo con el radicado No. 1-2020-007698.
	2770932020	no registra	8/10/2020	9/10/2020	9/10/2020	25/11/2020	13/10/2020	no registra	no registra	no registra					Se presenta un error en los datos diligenciados en el SDQS, que no permite identificar el radicado, y por ende no se puede determinar si la respuesta cumple con las condiciones de oportunidad y contenido requeridas por Ley. Sin embargo en el reporte enuncia que se dio traslado por competencia.
	2872592020	1-2020-28217	19/10/2020	20/10/2020	25/10/2020	9/12/2020	27/10/2020	no registra	N/A	30/10/2020					Se presenta un error en los datos diligenciados en el SDQS, que no permite identificar el radicado, y por ende no se puede determinar si la respuesta cumple con las

 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: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 27 de 38

MES	ENTRADA							SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
															condiciones de oportunidad y contenido requeridas por Ley.
	2874912020	1-2020-28238	19/10/2020	20/10/2020	20/10/2020	3/12/2020	20/10/2020	no registra	N/A	no registra					Se presenta un error en los datos diligenciados en el SDQS, que no permite identificar el radicado, y por ende no se puede determinar si la respuesta cumple con las condiciones de oportunidad y contenido requeridas por Ley.
	3014742020	1-2020-29736	28/10/2020	29/10/2020	29/10/2020	15/12/2020	29/10/2020	no registra	N/A	no registra		X	X		Se presenta error en los datos al consultar en el Orfeo por el número de radicado de ingreso, sin embargo al consultar con el radicado de respuesta se pudo evidenciar que el radicado correcto con que se recibió la solicitud es 2-2020-006581, relacionado con la orientación psicosocial y asesoría jurídica. Se dio respuesta de fondo con el radicado No. 1-2020-007711.
	1859992020	No registra	23/7/2020	24/7/2020	7/9/2020	15/10/2020	6/10/2020	1-2020-005968	23/9/2020	6/10/2020		X	X		Se presenta error en los datos al consultar en el Orfeo por el número de radicado de ingreso, sin embargo al consultar con el radicado de respuesta se pudo evidenciar que el radicado correcto con

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 28 de 38

MES	ENTRADA							SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
															que se recibió la solicitud es 2-2020-005062, relacionado con la intervención de la Veeduría relacionada con la evaluación de desempeño de servidora pública de carácter provisional. Se dio respuesta de fondo con el radicado No. 1-2020-005968.
	2875032020	No registra	19/10/2020	20/10/2020	19/10/2020	18/11/2020	19/10/2020	no registra	N/A	no registra		X	X		Se presenta error en los datos al consultar en el Orfeo por el número de radicado de ingreso, sin embargo al consultar con el radicado de respuesta se pudo evidenciar que el radicado correcto con que se recibió la solicitud es 2-2020-006166, relacionado con Casa Refugio. Se dio respuesta de fondo con el radicado No. 1-2020-007582.
NOVIEMBRE	3054882020	No registra	30/10/2020	3/11/2020	30/10/2020	1/12/2020	30/10/2020	no registra	N/A	no registra		X	X		Se presenta error en los datos al consultar en el Orfeo por el número de radicado de ingreso, sin embargo al consultar con el radicado de respuesta se pudo evidenciar que el radicado correcto con que se recibió la solicitud es 2-2020-006643, relacionado con atención

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 29 de 38

MES	ENTRADA							SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
															psicológica y/o jurídica. Se dio respuesta de fondo con el radicado No. 1-2020-007574.
	3075982020	No registra	3/11/2020	4/11/2020	4/11/2020	18/12/2020	5/11/2020	No registra	No registra	No registra					De acuerdo con la verificación realizada se evidenció que el requerimiento no fue registrado en ORFEO, por cuanto no fue posible validar si la respuesta cumple con las condiciones de oportunidad y contenido (respuesta de fondo) requeridas por ley.
	3105212020	No registra	5/11/2020	6/11/2020	5/11/2020	21/12/2020	5/11/2020	No registra	No registra	No registra		X	X		Al efectuar la búsqueda por el número de SDQS se evidenció que el requerimiento quedó registrado en el sistema de gestor documental ORFEO con el número radicado de ingreso 2-2020-006834, para lo cual se emitió respuesta de fondo con radicado N° 1-2020-008421 del 11 de diciembre de 2020.

 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: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 30 de 38

MES	ENTRADA							SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
	3138162020	No registra	9/11/2020	10/11/2020	17/11/2020	31/12/2020	18/11/2020	No registra	No registra	No registra					Al efectuar la búsqueda por el número de SDQS se evidenció que el requerimiento quedó registrado en el sistema de gestor documental ORFEO con el número radicado de ingreso 2-2020-007499, sin embargo no fue posible validar si la respuesta cumple con las condiciones de oportunidad y contenido (respuesta de fondo) requeridas por ley, toda vez que no se evidencio trazabilidad de la petición (radicado de respuesta) en ORFEO.
	3173372020	No registra	11/11/2020	12/11/2020	11/11/2020	28/12/2020	11/11/2020	No registra	No registra	No registra		X	X		De acuerdo con la búsqueda realizada por el número de SDQS se evidenció que el requerimiento quedó registrado en el sistema de gestor documental ORFEO con el número radicado de ingreso 2-2020-006968, para lo cual se dio respuesta de fondo con la atención socio Jurídica que se le brindo en la CIOM de Suba según radicado N° 1-2020-008014 del 30 de noviembre de 2020.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 31 de 38

MES	ENTRADA							SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
	3193312020	1-2020-32105	12/11/2020	13/11/2020	17/11/2020	31/12/2020	17/11/2020	No registra	No registra	No registra		X		X	Se evidencia deficiencias en el registro de información en el sistema Bogotá te Escucha en relación con radicado de ingreso de ORFEO, toda vez que al consultar por el número de radicado no se encontró información, sin embargo al consultar por el número de SDQS se referencia que el requerimiento quedo con el radicado de entrada N° 2-2020-007166. En relación con la respuesta emitida por la Entidad según radicado N° 1-2020-008664 el oficio refiere "No es claro el objetivo de su petición para darle respuesta de fondo". Al respecto si bien la respuesta emitida solicita aclaración de la petición, no fue posible validar si dicha solicitud de aclaración también fue tramitada a través del sistema Bogotá te Escucha y como surtió el trámite definitivo de la petición.

 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: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 32 de 38

MES	ENTRADA							SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
	3248132020	1-2020-32648	18/11/2020	19/11/2020	21/11/2020	6/1/2021	23/11/2020	No registra	No registra	No registra		X	X		Se evidencian deficiencias en el registro de información en el sistema Bogotá te Escucha en relación con radicado de ingreso de ORFEO, toda vez que al consultar por el número de radicado no se encontró información, sin embargo al consultar por el número de SDQS se referencia que el requerimiento quedó con el radicado de entrada N° 2-2020-007315, para lo cual se dio respuesta de fondo con radicado N° 1-2020-008664 del 18 de diciembre de 2020.
	3263162020	1-2020-30981	19/11/2020	20/11/2020	19/11/2020	5/1/2021	19/11/2020	No registra	No registra	No registra		X	X		Se evidencian deficiencias en el registro de información en el sistema Bogotá te Escucha en relación con radicado de ingreso de ORFEO, toda vez que al consultar por el número de radicado no se encontró información, sin embargo al consultar por el número de SDQS se referencia que el requerimiento quedó con el radicado de entrada N° 2-2020-007315, para lo cual se dio respuesta de

 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: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 33 de 38

MES	ENTRADA							SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
															fondo con radicado N° 1-2020-008499 del 14 de diciembre de 2020.
	3306732020	1-2020-32490	23/11/2020	24/11/2020	23/11/2020	7/1/2021	24/11/2020	No registra	No registra	No registra					De acuerdo con la verificación realizada el requerimiento no fue registrado en ORFEO, se observa en el sistema Bogotá te escucha que el estado final de la petición es "cerrado por no competencia" lo que permite inferir que la petición no era del resorte de la Secretaría Distrital de la Mujer razón por la que no fue registrada.
	3320602020	1-2020-32998	24/11/2020	25/11/2020	24/11/2020	8/1/2021	25/11/2020	No registra	No registra	No registra		X	X		Se evidencian deficiencias en el registro de información en el sistema Bogotá te Escucha en relación con radicado de ingreso de ORFEO, toda vez que al consultar por el número de radicado no se encontró información, sin embargo al consultar por el número de SDQS se referencia que el requerimiento quedo con el radicado de entrada N° 2-2020-007395, para lo cual se dio respuesta de fondo con radicado N° 1-

 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: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: documento en prueba
			Página 34 de 38

MES	ENTRADA							SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
DICIEMBRE															2020-008957 del 31 de diciembre de 2020.
	3527412020	2-2020-007888	15/12/2020	16/12/2020	15/12/2020	29/1/2021	28/12/2021	1-2020-008717	21/12/2020	28/12/2020		X	X		Esta petición no era de competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer, por lo cual se realizó un traslado de competencia por parte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa
	3555672020	2-2020-007951	17/12/2020	18/12/2020	17/12/2020	2/2/2021	28/12/2020	1-2020-008714	21/12/2020	28/12/2020		X	X		Esta petición no era de competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer, por lo cual se realizó un traslado de competencia por parte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa
	3580732020	2-2020-008021	21/12/2020	22/12/2020	21/12/2020	4/2/2021	28/12/2020	1-2020-008799	28/12/2020	29/12/2020		X	X		Esta petición no era de competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer, por lo cual se realizó un traslado de competencia por parte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa
	3465242020	2-2020-007730	9/12/2020	9/12/2020	10/12/2020	25/1/2021	30/12/2021	1-2020-008566	16/12/2020	30/12/2021		X	X		Se dio respuesta de fondo a la petición.
	3520992020	2-2020-007875	14/12/2020	15/12/2020	15/12/2020	28/1/2021	30/12/2021	1-2020-008626	18/12/2020	30/12/2021		X	X		Se dio respuesta de fondo a la petición.
	3396772020	2-2020-007571	1/12/2020	2/12/2020	2/12/2020	18/1/2021	23/12/2020	1-2020-008399	9/12/2020	23/12/2020		X		X	Se trasladó por competencia, a la Alcaldía Mayor de Bogotá sin embargo, no hay evidencia en el Orfeo ni en el documento de respuesta, de la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba
		Página 35 de 38

MES	ENTRADA							SALIDA			EXTEMPORANEA		RESPUESTA DE FONDO		OBSERVACIONES
	No. Radicado del SDQS	No. Radicado de ORFEO	Fecha de ingreso	Fecha registro SDQS	Fecha asignación	Fecha vencimiento	Fecha finalización	No. Radicado de ORFEO	Fecha de rad. ORFEO	Fecha cierre	Si	No	Si	No	
															notificación efectuada al peticionario, del traslado de la petición por competencia.
	3433142020	2-2020-007673	3/12/2020	4/12/2020	4/12/2020	27/1/2021	18/12/2020	1-2020-008464	11/12/2020	18/12/2020		X	X		Se dio respuesta de fondo a la petición.
	3493202020	2-2020-007798	11/12/2020	14/12/2020	11/12/2020	27/1/2021	22/12/2020	1-2020-008676	21/12/2020	22/12/2020		X		X	Se trasladó por competencia a la Gobernación de Cundinamarca sin embargo, no hay evidencia en el Orfeo ni en el documento de respuesta, de la notificación efectuada al peticionario, del traslado de la petición por competencia.
	3396312020	2-2020-007543	1/12/2020	2/12/2020	1/12/2020	18/1/2021	22/12/2020	1-2020-008670	21/12/2020	22/12/2020		X	X		Se dio respuesta de fondo a la petición.
	3427302020	2-2020-007570	12/12/2020	4/12/2020	3/12/2020	20/1/2021	3/12/2020	1-2021-000102	8/1/2021			X	X		Este registro no presenta la totalidad de los datos que permita verificar su validez, tales como radicado de salida, fecha de fin de la actividad y fecha de cierre de la PQRS. Los datos necesarios para realizar el seguimiento se obtuvieron del Sistema de Información ORFEO.

Elaborado por: Oficina de Control Interno
Fuente: SDQS - ORFEO

 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: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 36 de 38

De la información revisada por la Oficina de Control Interno se puede concluir que:

1. La mayoría de las PQRS registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, no presentaba radicado de ingreso ni de salida del sistema de información ORFEO, por lo cual no se pudo realizar seguimiento a la respuesta, a fin de determinar si cumplía con los criterios establecidos en la ley en cuanto a la oportunidad y el contenido de las respuestas.
2. 4 PQRS no presentaban respuestas de fondo a las solicitudes efectuadas por la ciudadanía, estas peticiones fueron:
 - a. Radicado SDQS No. 3493202020 del 11/12/2020
 - b. Radicado SDQS No. 3396772020 del 1/12/2020.
 - c. Radicado SDQS No. 3193312020 del 12/11/2020.
 - d. Radicado SDQS No. 1998662020 del 4/08/2020
3. Todas las PQRS fueron absueltas dentro de los términos de ley, en consonancia con lo establecido para el efecto por el Decreto Nacional 491 de 2020.

6.6. DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA

Mediante radicado No. 3-2021-000444 del 25 de enero de 2021, la Jefa de la Oficina Asesora Jurídica, en su calidad de Defensora de la Ciudadanía, de conformidad con lo establecido en Resolución Interna No. 175 de 2016, presentó el informe correspondiente a las PQRS que ingresaron a través del correo electrónico defensoraciudadania@sdmujer.gov.co.

Según indica la funcionaria en comento, se recibieron 12 peticiones así:

No.	FECHA	REMITENTE
1	1/07/2020	Ana Patricia Cuellar Burgos
2	25/07/2020	Luz Gloria Rodríguez
3	29/07/2020	Yuvied Trujillo Vargas
4	1/08/2020	Arnulfo Guavita Rubio
5	3/08/2020	Maria del Socorro Sarria Ramirez
6	10/09/2020	Yuranni Rengifo
7	14/09/2020	Yilian Nataly Perozo
8	21/10/2020	Héctor Leonardo Forigua Duarte
9	3/11/2020	Luis Ángel Londoño Trujillo
10	21/11/2020	Raúl Antonio Pineda
11	25/11/2020	Maria Beatriz Duarte
12	30/12/2020	Juzgado 17 Penal Municipal Función Control Garantías de Bogotá

 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: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 37 de 38

Según reporte de la Defensora Ciudadana, todas las PQRS que ingresaron a través del correo electrónico, fueron absueltas dentro de los términos legales y su respuesta cumplía con las condiciones de calidad requeridas.

7. CONCLUSIONES

7.1. 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 2020.

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 Gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía V5.

7.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA

En desarrollo del seguimiento se identifican las siguientes oportunidades de mejora:

Cuadro descriptivo oportunidades de mejora			
No.	Descripción situación	Numeral del Informe	Responsable
1.	Se evidenciaron diferencias entre la información reportada por el proceso de Atención a la Ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha y la que reposa en los informes de seguimiento de PQRS que se encuentra publicada en la página web de la Secretaría.	6.2	Proceso Atención a la Ciudadanía
2.	Respecto al registro de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, se evidenciaron diferencias 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.	6.5	Proceso Atención a la Ciudadanía

 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: documento en prueba
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: documento en prueba Página 38 de 38

Cuadro descriptivo oportunidades de mejora			
No.	Descripción situación	Numeral del Informe	Responsable
3.	Se recomienda incluir la totalidad de los caracteres y campos requeridos por el SDQS, al momento de ingresar una petición, así como mantener actualizados los registros correspondientes, toda vez que esta Oficina observó que la mayoría de las PQRS registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, no presentaba radicado de ingreso ni de salida del sistema de información ORFEO, por lo cual se dificultó o no se pudo realizar seguimiento a la respuesta, a fin de determinar si cumplía con los criterios establecidos en la ley en cuanto a la oportunidad y el contenido de las respuestas.	6.5	Proceso Atención a la Ciudadanía

7.3. HALLAZGOS

De conformidad con el acervo documental y la información aportada por el proceso y de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, se realiza el siguiente hallazgo

Tema o Palabras Clave		Numeral del Informe	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	Área Responsable	ID LUCHA (reincidencia)
1.	Oportunidad	6.5	De la totalidad de la muestra revisada la Oficina de Control Interno evidenció que 4 peticiones no tuvieron respuesta de fondo de acuerdo con la normatividad vigente	1. Ley 1755 de 2015, Artículo 14 2. Ley 734 de 2002, Artículo 34, 3. Ley 1437 de 2011 CPACA, 4. Circular Interna No. 14 de 2016	Deficiente aplicación de los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía y las Políticas de Operación del Procedimiento AC-PR-2 - Gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía V5	Sanciones de orden disciplinario por incumplimiento de las normas y lineamientos establecidos.	Proceso de Atención a la Ciudadanía	N/A

(ORIGINAL FIRMADO)

Norha Carrasco Rincón

JEFE DE CONTROL INTERNO