

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 1 de 33

INFORME DE SEGUIMIENTO

FINAL

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Angela Johanna Márquez Mora
JEFA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

EQUIPO AUDITOR
Claudia Liliana Piñeros García
Ginna Xiomara Cañón Caballero
Yazmín Alexandra Beltrán Rodríguez

PERIODO EVALUADO
Segundo semestre de 2021

FECHA DEL INFORME
30 de marzo de 2022

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 2 de 33

Contenido

1. INFORMACIÓN GENERAL	3
1.1. DESTINATARIOS DEL SEGUIMIENTO	3
1.2. EQUIPO AUDITOR	3
2. OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO	3
3. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	3
4. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO	3
5. METODOLOGÍA	5
7. RESUMEN EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	8
8. RESULTADOS DETALLADOS DEL SEGUIMIENTO	8
8.1 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	8
8.2 ATENCIÓN A PETICIONES VERBALES	18
8.3 DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA	22
8.4 CUMPLIMIENTO DECRETO 371 DE 2010 (PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA) .	22
8.5 CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD PUNTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	28
8.6 PLAN DE MEJORAMIENTO	32

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 3 de 33

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. DESTINATARIOS DEL SEGUIMIENTO

El presente seguimiento tiene como destinatarios principales:

- a) La Secretaria de Despacho, como Representante Legal de la Secretaría Distrital de la Mujer y responsable del Sistema de Control Interno.
- b) La Subsecretaria de Gestión Corporativa como lideresa del proceso “Atención a la ciudadanía”.
- c) La Oficina Asesora Jurídica como figura de la Defensora de la Ciudadanía.
- d) Las Subsecretarias, Directoras, Jefas de Oficina Asesora y Asesoras, como responsables en la gestión y trámite de las peticiones en la entidad.

1.2. EQUIPO AUDITOR

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

- Claudia Liliana Piñeros García, Técnica Administrativa de la Oficina de Control Interno.
- Ginna Xiomara Cañón Caballero, Contratista de la Oficina de Control Interno.
- Yazmín Alexandra Beltrán Rodríguez, Contratista de la Oficina de Control Interno.

2. OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO

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

3. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

El presente seguimiento abarca las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias registradas y gestionadas por la entidad para el segundo semestre de 2021 (1 de junio al 31 de diciembre de 2021) a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, las disposiciones establecidas en el artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010.

4. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO

Del Orden Nacional:

- Ley 1437 de 2011 “*Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”.

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 4 de 33

- Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”*.
- Artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 *“Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”*
- Artículo 2.2.3.12.3 del Capítulo 12 del Decreto Nacional 1069 de 2015 *“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho”*.
- Artículo 2.1.4.1. 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”*.
- Artículo 5 del 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 12 del Decreto Distrital 197 de 2014 *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C”*.
- Decreto Distrital 392 de 2015 *“Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”*.
- Artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*.
- Acuerdo Distrital 630 de 2015 *“Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”*.
- Circular 012 de 2015 de la Veeduría Distrital con asunto *“Seguimiento sistema distrital de quejas y soluciones”*.
- Circular Conjunta 006 de 2017, expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital con asunto *“Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos”*.
- Circular 005 de 2018 de la Veeduría Distrital con asunto *“Implementación cartilla de lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico en puntos de servicio al ciudadano”*.
- Manual Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas versión 02, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Del Orden Interno:

- Circular 014 del 26 de octubre de 2016 *“Lineamientos para el trámite de las peticiones, quejas y reclamos de la SDMujer”*.
- Resolución 0175 del 29 de abril de 2016 *“Por medio de la cual se adopta y reglamente la figura de la Defensora (or) de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer, y se derogan las Resoluciones”*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 5 de 33

Internas N° 0222 del 2 de agosto de 2013 y N° 0026 del 21 de enero de 2016”.

- Procedimiento AC-PR-2 “Gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía” vigente.

5. METODOLOGÍA

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

Planeación del Seguimiento:

Como parte del análisis de la información se realizó la revisión de datos, documentos e información contenida en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión LUCHA en relación con el proceso Atención a la Ciudadanía, así como la información consignada en la página web. Partiendo de lo anterior se realizó solicitud de información inicial a la Subsecretaría de Gestión Corporativa como responsable del proceso “Atención a la ciudadanía” según radicado 3-2022-001079 del 26 de enero de 2022 y a la Oficina Asesora Jurídica como representante de la figura de Defensora de la Ciudadanía según radicado 3-2022-001080 del 26 de enero de 2022, información que se requirió para el desarrollo de la siguiente etapa.

Desarrollo del seguimiento:

Con el propósito de realizar el presente seguimiento, a continuación, se resumen los principales aspectos de la metodología utilizada para el desarrollo y elaboración del presente informe:

- Se realizó revisión y análisis de la información remitida por la Oficina Asesora Jurídica según radicado N°3-2022-001225 del 01 de febrero de 2022.
- Se realizó revisión y análisis de la información remitida por la Subsecretaría de Gestión Corporativa mediante correo electrónico del 03 de febrero de 2022.

Teniendo en cuenta lo anterior, se efectuó revisión de la base de datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” que incluye la data correspondiente al periodo del segundo semestre de la vigencia 2021 que contiene 1.517 registros únicos de peticiones recibidas por la SDMujer (incluye los traslados realizados desde otras entidades). De este modo se seleccionaron 50 peticiones teniendo como criterio el canal de atención y tipología de la petición, como se muestra en la tabla N°1:

Tabla 1. Priorización muestra de auditoría

Ítem	Número petición	Criterio selección muestra auditoría	
		Tipo de petición	Canal de Atención
1	1628692021	X	
2	1688132021	X	
3	1717162021	X	
4	1740662021	X	
5	1741812021	X	
6	1822862021	X	
7	1968532021	X	



Ítem	Número petición	Criterio selección muestra auditoría	
		Tipo de petición	Canal de Atención
8	1974652021	X	
9	2050232021	X	
10	2090502021	X	
11	2093272021	X	
12	2104282021	X	
13	2134652021	X	
14	2171342021	X	
15	2180212021	X	
16	2192572021	X	
17	2271662021	X	
18	2295552021	X	
19	2323182021	X	
20	2436982021	X	
21	2464132021	X	
22	2534742021		X
23	2678142021		X
24	2746552021	X	
25	2787232021	X	
26	2787692021	X	
27	2912702021	X	
28	2922702021	X	
29	2927962021		X
30	3076072021	X	
31	3123232021	X	
32	3138382021	X	
33	3239002021	X	
34	3288222021	X	
35	3487402021	X	
36	3494482021	X	
37	3572992021		X
38	3615452021	X	
39	3626122021	X	
40	3698002021		X
41	3725372021	X	
42	3784952021	X	
43	3814622021	X	
44	3814772021		X
45	3862432021		X
46	3923402021		X
47	3926802021		X
48	3953082021		X
49	3966572021	X	
50	4094212021	X	

Fuente: Elaboración propia

- c. Una vez seleccionada la muestra se realizó la solicitud de información a la Subsecretaría de Gestión Corporativa mediante correo electrónico del 07 de febrero de 2022 con el fin de obtener los correspondientes soportes de las peticiones (Documentos de las solicitudes (PQRS) recibidas,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 7 de 33

respuestas emitidas por la entidad y evidencia de la entrega de las respuestas. Asimismo se realizó solicitud de información a la Dirección de Gestión Administrativa y Financiera el 09 de febrero 2022, mediante correo electrónico con el propósito de obtener soportes de la entrega de las respuestas por correo certificado.

- d. Se elaboró una lista de chequeo para el registro de los resultados de la verificación de la muestra de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) seleccionada, analizando los siguientes aspectos:
 - Revisión del contenido de las peticiones para identificar si la tipología asignada corresponde a la solicitud interpuesta por la (el) peticionaria (o).
 - Si la respuesta es acorde a la solicitud efectuada y si esta cumple con las características de respuesta de fondo.
 - Si las respuestas se dieron en los tiempos (oportunidad) establecidos por la normatividad vigente.
 - Si se realizó entrega/notificación de la respuesta a la (el) peticionaria(o).
- e. Verificación de información que se encuentra en el gestor documental ORFEO, correspondiente al periodo a evaluar.
- f. Verificación de informes mensuales de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones, realizados por el proceso de atención a la ciudadanía, correspondientes al II semestre de 2021, publicados en la página web de la entidad – link de transparencia y acceso a la información.
- g. Revisión y análisis de información de las actividades formuladas para el cumplimiento de aspectos de accesibilidad en los puntos de atención a la ciudadanía.
- h. Reuniones efectuadas el 15 de febrero y 07 de marzo de 2022 con el proceso de atención a la ciudadanía para aclaración de inquietudes relacionadas con la muestra seleccionada y funcionalidad del sistema Bogotá te Escucha.

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

Como última etapa, con la información identificada y consolidada a lo largo del presente trabajo se construye el informe cuyas conclusiones se clasifican en fortalezas y debilidades; estas últimas que a su vez están compuestas por dos tipos, las oportunidades de mejora y los hallazgos, cuyas definiciones se detallan a continuación:

- **Oportunidad de mejora:** Situación que podría convertirse en un futuro incumplimiento de un requisito (hallazgo) que podría llegar a tener efectos sobre el cumplimiento de los objetivos, procesos, planes, programas o proyectos. En caso de que, producto de análisis realizado, el proceso determine que se acogerán las oportunidades de mejora y se tomen medidas para su tratamiento o en caso de que sea requerido, las mismas deberán documentarse en el correspondiente plan de mejoramiento.
- **Hallazgo:** Es el resultado de la comparación de La Condición (situación detectada o hechos identificados) con El Criterio que se refiere al deber ser (cumplimiento de normas, reglamentos, lineamientos o procedimientos). Los hallazgos deben ser objeto de formulación de acciones tendientes a eliminar de fondo las causas que las originaron, las cuales harán parte del correspondiente plan de mejoramiento.

Es de aclarar que el término “**Plan de Mejoramiento**” hace referencia al instrumento que recoge y articula todas las acciones prioritarias que se emprenderán para mejorar aquellas características que tendrán mayor impacto en

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 8 de 33

los resultados esperados, el logro de los objetivos de la entidad y la ejecución del plan de acción institucional. Su objetivo primordial es promover que la gestión de la entidad se desarrolle en forma eficiente y transparente, a través de la adopción y cumplimiento de las acciones correctivas y/o de la implementación de metodologías orientadas al mejoramiento continuo.

7. RESUMEN EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Tipo de Resultado	Consecutivo	Título	Proceso y/o dependencia Responsable
Hallazgo	H-01-AC-2022	Ausencia de evidencias de publicación de respuestas a peticiones anónimas	Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencias Gestión Disciplinaria Subsecretaría de Políticas de Igualdad
Oportunidad de Mejora	O-01-AC-2022	Registro de información en el Sistema Bogotá te Escucha	Atención a la Ciudadanía Todos los procesos
Oportunidad de Mejora	O-02-AC-2022	Notificación de respuestas al peticionario	Atención a la Ciudadanía Todos los procesos
Oportunidad de Mejora	O-03-AC-2022	Registro público de peticiones	Atención a la Ciudadanía
Oportunidad de Mejora	O-04-AC-2022	Contenido de la información publicada en página web	Atención a la Ciudadanía
Oportunidad de Mejora	O-05-AC-2022	Registro de información base de datos peticiones verbales y gestión	Atención a la Ciudadanía
Oportunidad de Mejora	O-06-AC-2022	Atención de peticiones verbales en CIOM y Casa de Todas	Atención a la Ciudadanía
Oportunidad de Mejora	O-07-AC-2022	Contenido del informe de la Defensora de la Ciudadanía	Oficina Asesora Jurídica
Oportunidad de Mejora	O-08-AC-2022	Cumplimiento acciones del plan de trabajo criterios accesibilidad	Gestión de Talento Humano Gestión Administrativa y Financiera Atención a la Ciudadanía
Oportunidad de Mejora	O-09-AC-2022	Evaluación criterios de accesibilidad en puntos de atención a la ciudadanía CIOM y Casa de Todas	Atención a la Ciudadanía Territorialización de la Política Pública Dirección de Enfoque Diferencial
Oportunidad de Mejora	O-10-AC-2022	Documentación del seguimiento y evaluación a los criterios de accesibilidad	Atención a la Ciudadanía

8. RESULTADOS DETALLADOS DEL SEGUIMIENTO

8.1 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para el desarrollo de este ítem se tuvo en cuenta las disposiciones establecidas en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, en el que se duplicaron temporalmente los términos de respuesta de las peticiones contempladas en el artículo 14 de la Ley 1437, así como el procedimiento AC-PR-2 “Gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 9 de 33

de la ciudadanía” vigente donde se definen los parámetros necesarios para el desarrollo de actividades específicas que están relacionadas con la gestión y trámite de las PQRS en la Entidad.

FORTALEZAS:

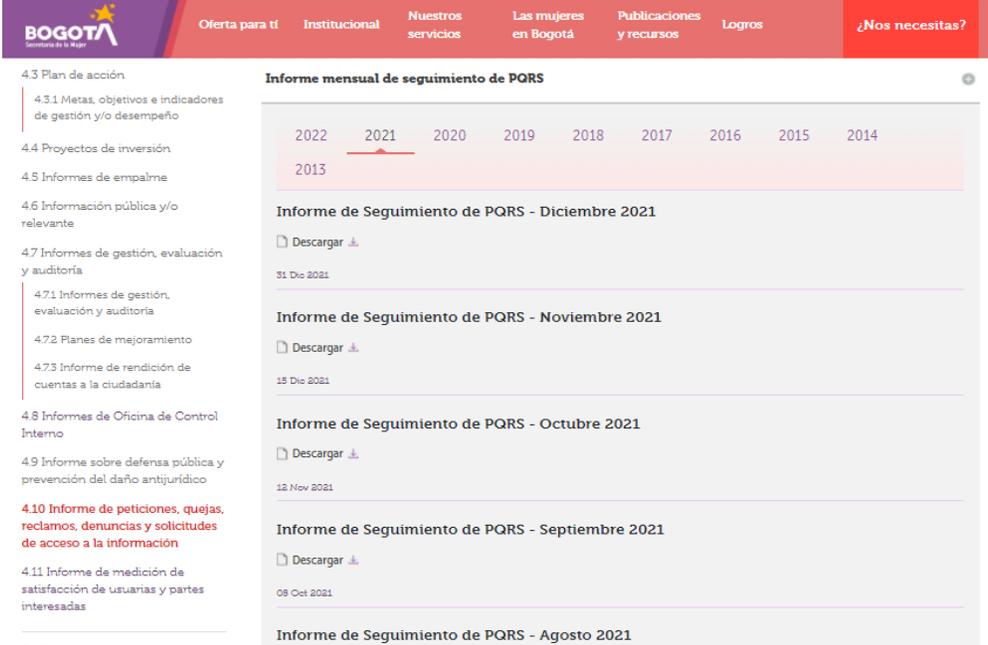
1. Se evidenció que el 100% de las peticiones (50) de la muestra cumplieron con la oportunidad de respuesta al comparar las fechas de vencimiento establecidas por el sistema y la fecha de emisión de la respuesta en Orfeo.
2. Se evidenció que el 98% de las peticiones (49) frente a las respuestas emitidas cumplieron los parámetros de amabilidad, respetuosa, claridad y sencillez en el lenguaje, la petición restante no fue objeto de verificación teniendo en cuenta que la operatividad del sistema generó un cierre automático toda vez que la peticionaria no respondió a la solicitud de ampliación realizada por la Entidad.
3. Al 100% de las peticiones (50) de la muestra, se les dio respuesta de fondo y se atendieron cada una de las solicitudes interpuestas.
4. El seguimiento que el proceso de Atención a la Ciudadanía realiza a las peticiones con respecto a los tiempos de respuesta, a través de los correos electrónicos de recordatorios semanales, que se envían a las dependencias con la relación de las peticiones vigentes, dependencia responsable, días de gestión para el trámite de las PQRS y recomendaciones generales frente al traslado de peticiones, tiempos de respuesta, entre otros. Lo anterior en cumplimiento del punto de control establecido en el procedimiento “Gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía” AC-PR-2.
5. Cumplimiento en la elaboración de los informes mensuales y trimestrales de seguimiento a la gestión de las PQRS que ingresan a la Entidad que incluye las peticiones recibidas, canales de atención, tipología, traslados, tiempo promedio de respuesta, acciones desarrolladas por el proceso en cuanto a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), entre otros. Los cuales se encuentran publicados en la página web de la entidad en al link de transparencia y acceso a la información – numeral 4.10, como se muestra en las siguientes imágenes:

Imagen 1. Publicación informes Trimestrales de seguimiento a la gestión de PQRS



Fuente: página web SDMujer – link transparencia y acceso a la información

Imagen 2. Publicación informes Mensuales de seguimiento a la gestión de PQRS



Fuente: página web SD Mujer – link transparencia y acceso a la información

- Presentación de los resultados de los informes de seguimiento de las PQRS, los avances frente a la implementación de la PPDSC, actividades desarrolladas por el proceso y retos frente a las disposiciones normativas que se enmarcan en relación al servicio a la ciudadanía, en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño en las sesiones del 23 de julio 2021 (acta N°9) y 27 de octubre 2021 (acta N°13).
- Se socialización once (11) piezas comunicacionales en el segundo semestre de 2021, tendientes al mejoramiento continuo de la gestión de las peticiones y de atención a la ciudadanía.

Imagen 3. Boletina del 19 de noviembre de 2021



¡Buscamos Prevenir Más Que Sancionar!

Plazos para resolver las peticiones	
Tipo de petición	Plazo
Regla general	10 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
Documentos e información	10 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
Consultas	10 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
Entrega de copias	3 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
Traslado a un funcionario competente	3 días hábiles (artículo 11, Ley 1755 de 2015)
Requerimiento para completar una petición	10 días hábiles (artículo 11, Ley 1755 de 2015)
Provision de información y documentos entre autoridades	10 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
Peticiones de reconocimiento de derechos fundamentales para evitar un perjuicio irremediable	Atención prioritaria (artículo 20, Ley 1755 de 2015)
Peticiones de compensación (servicios e indemnización)	5 días hábiles (artículo 20, Ley 1755 de 2015)
Contestaciones de proposiciones de elección que controla judicial del Consejo de Bogotá	5 días hábiles (artículo 20, Ley 1755 de 2015)

LO QUE DEBES SABER SOBRE EL DERECHO DE PETICION

El derecho de petición, es el derecho fundamental que tiene todo persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Cuando no es posible resolver la petición en los plazos legales, se debe informar al interesado, los motivos de la demora y señalar a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. Este aviso debe darse antes del vencimiento del término señalado en la ley. Parágrafo art. 14 Ley 1437 de 2011 sustituido por la Ley 1755 de 2015

¡Recuerda!

Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones o a las solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o servirías a destinatario diferente de aquel a quien correspondiera su conocimiento es una práctica prohibida.

Características del buen servicio a la ciudadanía



MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Invitamos a las y los funcionarios a adoptar las características del buen servicio del Manual de Atención a la Ciudadanía conforme a la adopción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

- Cálido y amable:** el servicio se brinda de una manera cortés, gentil y sincera
- Rápido:** el servicio debe ser ágil, eficiente y en el tiempo establecido
- Respetoso, digno y humano:** el servicio es imparcial, equitativo y reconoce a los seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.
- Efectivo:** el servicio debe responder a las necesidades de la ciudadanía
- Confiable:** el servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía **confíe** en la precisión de la información suministrada y en su calidad.

Fuente: correo institucional de comunicaciones SD Mujer

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 11 de 33

8. Cumplimiento de la política de operación 4.3 del procedimiento del procedimiento AC-PR-2 “Gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía” relacionado con la remisión de los requerimientos que ingresan a través de los buzones de sugerencias ubicados en todos los puntos de atención a la ciudadanía (Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, Casa de Todas, Casa Refugio).

HALLAZGOS:

Hallazgo N°01 –Ausencia de evidencias de publicación de respuestas a peticiones anónimas

Condición:

No se encontró evidencia de la publicación en la página web institucional de la respuesta a cuatro (4) peticiones anónimas (3725372021, 3487402021, 3615452021 y 3814772021) en cumplimiento de la política de operación N°3 del procedimiento AC-PR-2 “Gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía” que dispone “*Cuando se desconozca la información de notificación de la destinataria (o) o se trate de una petición anónima que no cuente con dirección física o electrónica para notificación, la dependencia y/o área a cargo de la respuesta deberá verificar que se publique tanto en la página web de la SDMujer (sección Notificación por Aviso), (...)*”

Criterio(s):

- Directiva 003 de 2013 “*Directrices Para Prevenir Conductas Irregulares Relacionadas Con Incumplimiento De Los Manuales De Funciones Y De Procedimientos Y La Pérdida De Elementos Y Documentos Públicos numeral 2. Frente al incumplimiento de manuales de funciones y de procedimientos.*
- Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02 versión 7.

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

- Desconocimiento de la normatividad relacionada con el incumplimiento de los procedimientos establecidos al interior de la Entidad.
- Debilidad en la aplicación de controles y actividades establecidas en los procedimientos.

Descripción del(los) riesgo(s):

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

Posible Efecto:

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

Recomendación(es) Específica(s):

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 12 de 33

- Publicar oportunamente las respuestas a las peticiones anónimas en la página web institucional.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

No se recibió réplica al presente hallazgo, por tanto, se mantiene en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001726 del 24 de marzo de 2022).

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Oportunidad de Mejora N°01 – Registro de información en el Sistema Bogotá te Escucha

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

- El 92% de la muestra (46) peticiones presentan deficiencias en el registro de información en relación con la ausencia del radicado de entrada (ORFEO), en el campo destinado para ello.
- El 74% de la muestra (37) peticiones presentan deficiencias en el registro de información en relación con la ausencia del radicado de salida (ORFEO) y por ende la fecha en el campo destinado para ello, más aún cuando se evidencio que en (34) de estas se tiene el memorando oficial de respuesta.
- Del total de la muestra se observó que el 12% (6) peticiones tiene asignada la tipología que no es acorde con el contenido de la solicitud del (la) peticionario (a), lo que puede incidir en incumplimiento de términos dado los tiempos de respuesta que se dan acorde con el tipo de petición.
- La petición 3487402021 presenta cierre por respuesta definitiva en el que en la hoja de ruta del Sistema Bogotá te Escucha en la parte de comentario se enuncia lo siguiente *“Cordial saludo, Se informa que la petición No.3487402021 ya había ingresado a la Secretaría Distrital de la Mujer con el código de Bogotá te escucha No. 3487722021 y código interno del Sistema de Gestión Documental Orfeo No. 2-2021-009071. Con el fin de evitar duplicidad se da cierre a esta petición por respuesta definitiva y se informa que la petición continuará la gestión con los códigos de Bogotá te escucha y de Orfeo mencionados anteriormente”*. Sin embargo al cotejar la información del número de radicado de Orfeo se evidenció que la petición no corresponde a lo solicitado, por cuanto se está suministrando información equivocada a la peticionaria lo que incide en que no pueda consultar la respuesta emitida por la Entidad frente a la solicitud interpuesta.
- La petición 1688132021 presentó deficiencias en el registro de la fecha de radicado de la respuesta ORFEO toda vez que este data del 03 de junio de 2021 y la información consignada en el sistema quedo como 16 de junio 2021.
- Las peticiones 1688132021, 3698002021 y 3814772021 no son claras en la descripción del asunto lo que dificulta identificar la solicitud de la (el) peticionaria (o).
- La petición 3784952021 en la hoja de ruta del Sistema Bogotá te Escucha, en la parte de comentarios frente a la respuesta menciona *“Cordial saludo, Mediante la presente se brinda respuesta a la petición SDQS N.3784952021 con radicado Orfeo N. 2-2021-009986 (...)”*, lo que genera confusión en identificar cual es el número de radicado real de respuesta siendo que en el campo *“N° de radicado de salida”* quedo registrado el radicado N° 1-2021-010580.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 13 de 33

Mediante memorando con radicado N°3-2022-001758 del 28 de marzo de 2022 se recibió por parte de la Subsecretaria del Gestión Corporativa (proceso de Atención a la Ciudadanía) lo siguiente: *“Frente a los puntos mencionados, solicitamos amablemente nos remitan los números de radicado de la muestra seleccionada con el fin de verificar la información.”*

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Teniendo en cuenta la réplica recibida, se mantiene la oportunidad de mejora toda vez que dicha respuesta no desvirtúa la situación identificada, sino que corresponde a una solicitud que debió ser tramitada por el proceso con anticipación al vencimiento de la réplica.

Al respecto es importante recalcar que teniendo en cuenta la programación de los trabajos de la Oficina de Control Interno en el Plan Anual de Auditoria, se emitió el informe preliminar mediante memorando N°3-2022-001726 del 24 de marzo de 2022 donde se solicitó la réplica a los resultados (soportado en evidencias y/o documentos que puedan desvirtuarlos) con un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación y con correo electrónico del 24 de marzo 2022 donde se hizo referencia que cualquier inquietud respecto del informe, esta Oficina estaría atenta.

Para finalizar, se recuerda que la Oficina de Control Interno realizó el presente seguimiento verificando una muestra de peticiones e identificando unas situaciones que son susceptibles de mejora. Por lo cual se exhorta al proceso de Atención a la Ciudadanía a no limitar su revisión a las peticiones de la muestra seleccionada por este despacho, sino a establecer controles que eviten que las novedades identificadas se presenten nuevamente en otras peticiones.

Recomendación(es) Específica(s):

1. Establecer directrices en cuanto al registro completo de la información que solicita dicho sistema de acuerdo con las funcionalidades y los documentos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá “Reporte gestión de peticiones”, con el propósito que permita identificar la trazabilidad de las peticiones en la entidad y fortalezca la información suministrada a la ciudadanía.
2. Fortalecer las capacitaciones realizadas en cuanto al manejo y registro adecuado de información en el Sistema Bogotá te Escucha, tomando como referentes las situaciones identificadas en el marco de los seguimientos efectuados por la Oficina de Control Interno, así como de las que el proceso identifique en el seguimiento que efectúa a la gestión de las peticiones.

Oportunidad de Mejora N°02 – Notificación de respuestas al peticionario

Del total de la muestra revisada se observó que el 12% (6) peticiones relacionan en el sistema el medio de notificación *“física y electrónica”*, sin embargo de acuerdo a la información suministrada por la Dirección Administrativa y Financiera mediante correo electrónico del 14 de febrero de 2021, se evidenció que estas no fueron remitidas en medio físico a la (el) peticionario (a) por lo cual se infiere que la notificación de la respuesta fue dada solo a través del Sistema Bogotá te Escucha como medio electrónico.

Por otra parte, a pesar de la información solicitada, no fue posible evidenciar la entrega de la respuesta a la (el) peticionario (a) de un total de 37 peticiones que permitieran validar la fecha efectiva de notificación, toda vez que no fueron aportados los soportes por el proceso Atención a la Ciudadanía.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 14 de 33

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando con radicado N°3-2022-001758 del 28 de marzo de 2022 se recibió por parte de la Subsecretaria del Gestión Corporativa (proceso de Atención a la Ciudadanía) lo siguiente:

Frente al primer párrafo *“Solicitamos amablemente nos remitan los números de radicado de la muestra seleccionada con el fin de verificar la información.”*

Frente al segundo párrafo *“Teniendo en cuenta que las pruebas de entrega de la respuesta de peticiones están a cargo de Gestión Documental de la Dirección Administrativa y Financiera, por esta razón solicitamos el listado de las radicaciones con el fin de adelantar el requerimiento a dicha dependencia.”*

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Teniendo en cuenta la réplica recibida, se mantiene la oportunidad de mejora toda vez que dicha respuesta no desvirtúa la situación identificada, sino que corresponde a unas solicitudes que debieron ser tramitadas por el proceso con anticipación al vencimiento de la réplica.

Al respecto es importante recalcar que teniendo en cuenta la programación de los trabajos de la Oficina de Control Interno en el Plan Anual de Auditoria, se emitió el informe preliminar mediante memorando N°3-2022-001726 del 24 de marzo de 2022 donde se solicitó la réplica a los resultados (soportado en evidencias y/o documentos que puedan desvirtuarlos) con un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación y con correo electrónico del 24 de marzo 2022 donde se hizo referencia que cualquier inquietud respecto del informe, esta Oficina estaría atenta.

Para finalizar, se recuerda que la Oficina de Control Interno realizó el presente seguimiento verificando una muestra de peticiones e identificando unas situaciones que son susceptibles de mejora. Por lo cual se exhorta al proceso de Atención a la Ciudadanía a no limitar su revisión a las peticiones de la muestra seleccionada por este despacho, sino a establecer controles que eviten que las novedades identificadas se presenten nuevamente en otras peticiones.

Recomendación(es) Específica(s):

Establecer lineamientos para la comunicación de respuesta o medios de notificación, que permitan identificar los criterios para los casos en los cuales se registra notificación por más de un canal.

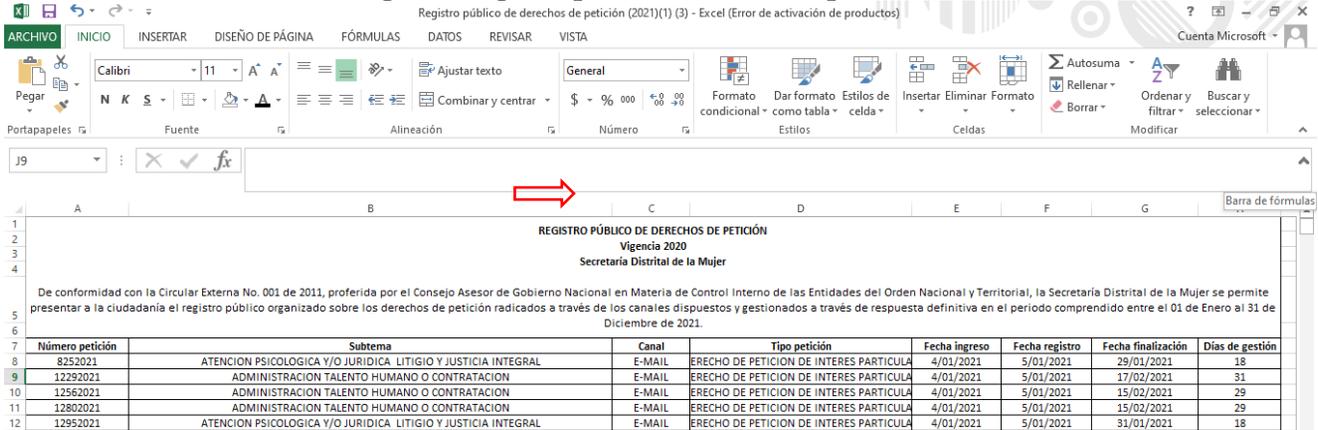
Oportunidad de Mejora N°03 – Registro público de peticiones

En revisión del cumplimiento de la política de operación 5.3 relacionada con el informe registro público de peticiones que se realiza en el marco de la Circular 01 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, se identificó lo siguiente:

- La información publicada hace referencia a los derechos de petición gestionados en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, sin embargo, al descargar el archivo y en

su contenido se evidenció que se titula como de la “Vigencia 2020”, como se muestra en la siguiente imagen.

Imagen 4. Registro público derechos de petición 2021



Número petición	Subtema	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha registro	Fecha finalización	Días de gestión
8252021	ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	E-MAIL	ERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4/01/2021	5/01/2021	29/01/2021	18
12292021	ADMINISTRACION TALENTO HUMANO O CONTRATACION	E-MAIL	ERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4/01/2021	5/01/2021	17/02/2021	31
12562021	ADMINISTRACION TALENTO HUMANO O CONTRATACION	E-MAIL	ERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4/01/2021	5/01/2021	15/02/2021	29
12802021	ADMINISTRACION TALENTO HUMANO O CONTRATACION	E-MAIL	ERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4/01/2021	5/01/2021	15/02/2021	29
12952021	ATENCION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA LITIGIO Y JUSTICIA INTEGRAL	E-MAIL	ERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4/01/2021	5/01/2021	31/01/2021	18

Fuente: página web institucional link de transparencia y acceso a la información - numeral 4.10

- Al realizar la búsqueda en la lupa que se encuentra en la página web se remite al registro público de derechos de petición, al dar click en la vigencia 2021 se observa que se relacionan unos links adicionales al documento “Registro público de derechos de petición (2021)”, los cuales direccionan a información en blanco como se muestra en las imágenes.

Imagen 5. Links adicionales



Registro Público de Derechos de Petición - 2021

DIC 2021

De conformidad con la Circular Externa No. 001 de 2011, proferida por el Consejo Asesor de Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, la Secretaría Distrital de la Mujer se permite presentar a la ciudadanía el registro público organizado sobre los derechos de petición radicados a través de los canales dispuestos y gestionados en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2021.

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
REGISTRO PÚBLICO DE DERECHOS DE PETICIÓN

DOCUMENTOS Y ANEXOS

[Registro público de derechos de petición \(2021\)\(1\).xlsx](#)

Fuente: página web institucional

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 16 de 33

Imagen 6. Contenido de Links adicionales



Fuente: página web institucional

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando con radicado N°3-2022-001758 del 28 de marzo de 2022 no se recibió la réplica por parte del proceso, se mantiene el contenido de la presente oportunidad de mejora en las mismas condiciones como fue reportada en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001726 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

Realizar los ajustes de la página web con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación para que independientemente de las opciones de ingreso o búsqueda de la información de registros públicos, remita a la misma información y contenido.

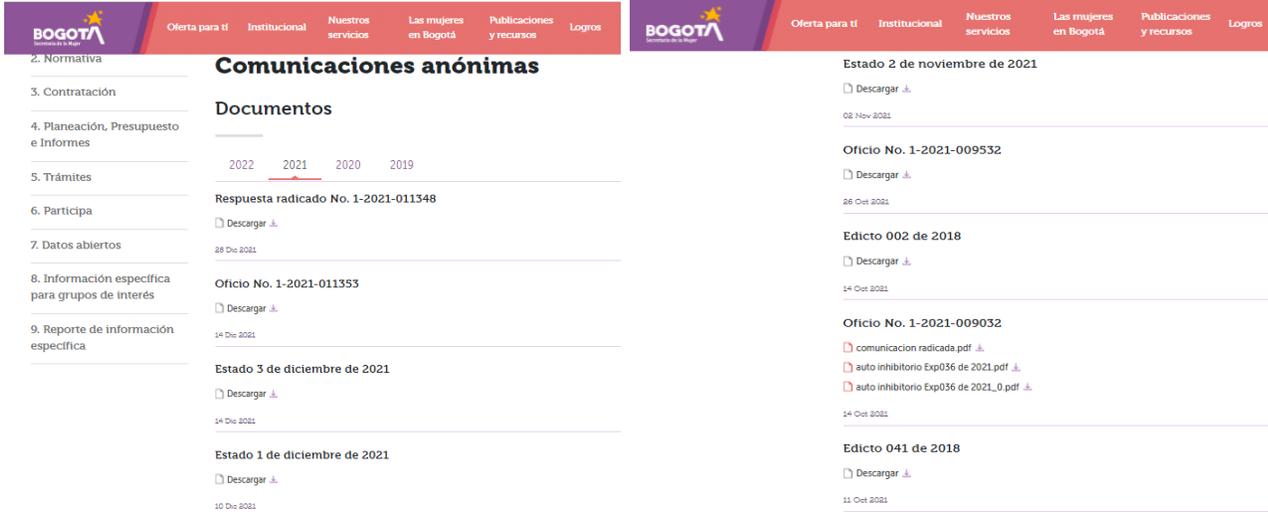
Oportunidad de Mejora N°04 – Contenido de la información publicada en página web

Como resultado de la verificación de la política de operación N°3 “*Peticiones anónimas, devueltas o sin dirección de notificación*” del procedimiento “Gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía” AC-PR-2 que dispone “*Cuando se desconozca la información de notificación de la destinataria (o) o se trate de una petición anónima que no cuente con dirección física o electrónica para notificación, la dependencia y/o área a cargo de la respuesta deberá verificar que se publique tanto en la página web de la SDMujer (sección Notificación por Aviso), (...)*”. en la página web se evidenció lo siguiente:

- La página cuenta con dos enlaces “Notificación por Aviso” y “Comunicaciones Anónimas”, frente a esta última se evidenció que las respuestas de las peticiones anónimas se están publicando en dicha opción y no en atención a lo dispuesto en la política de operación “*Notificación por Aviso*”.
- En la ruta de “Comunicaciones Anónimas” aparte de las respuestas anónimas se observó que se está publicando información como: estado de procesos disciplinarios que no están relacionados con peticiones y edictos, como se muestra en las siguientes imágenes.

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 17 de 33

Imagen 7. Contenido enlace “Comunicaciones Anónimas”



Fuente: Página web institucional

- No hay estandarización en los títulos de la información publicada en Comunicaciones Anónimas, toda vez que se evidenció que hay casos en los que se menciona solo el número de respuesta del radicado de ORFEO, otros referencian radicado de respuesta ORFEO y radicado del Sistema Bogotá te Escucha o solo se referencia el radicado de entrada de ORFEO de la petición.

Adicionalmente, en reunión efectuada con personal del proceso de Atención a la Ciudadanía el 15 de febrero de 2022 se informó al equipo auditor que la publicación de las respuestas a las peticiones anónimas deben publicar en el link de Comunicaciones Anónimas y en Notificación por aviso se debe cargar la respuesta a peticiones en las que no fue posible la remisión a la (el) peticionaria (o) por distintas circunstancias, lo cual difiere de las directrices del procedimiento y genera confusión en identificar claramente el lugar donde se debe hacer la publicación de las respuestas en especial las anónimas.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando con radicado N°3-2022-001758 del 28 de marzo de 2022 no se recibió la réplica por parte del proceso, se mantiene el contenido de la presente oportunidad de mejora en las mismas condiciones como fue reportada en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001726 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. En articulación con la Defensora de la Ciudadanía establecer lineamientos claros en relación a que información específica debe ir publicada en las rutas de “Comunicaciones Anónimas” y “Notificación por Aviso” en la página web institucional, que facilite a las dependencias identificar claramente las acciones a desarrollar frente al trámite de las peticiones y demás documentos que son producidos por la entidad y que requieren de su publicación.
2. Analizar la viabilidad de que en el marco de las sesiones de enlaces MIPG y del Comité Institucional de Gestión y Desempeño se haga difusión y claridad de los lineamientos claves establecidos en el procedimiento para la gestión y trámite de las peticiones haciendo referencia a las situaciones identificadas que pueden ayudar al mejoramiento continuo de la entidad frente al tema.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 18 de 33

- Fortalecer los correos recordatorios de seguimiento, así como las sensibilizaciones efectuadas a las dependencias haciendo referencia de directrices que son importantes tener presente para el trámite de las peticiones.

8.2 ATENCIÓN A PETICIONES VERBALES

FORTALEZAS:

- Con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el proceso de Atención a la Ciudadanía ah implementado medidas para el control y registro de las peticiones verbales a través de una base de datos que al corte de 31 de diciembre de 2021 y del segundo semestre contiene un total de 1182 peticiones verbales (presenciales y telefónicas) recibidas, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2. Relación peticiones verbales segundo semestre 2021

Mes	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico
Julio	24	110
Agosto	19	144
Septiembre	37	269
Octubre	23	216
Noviembre	32	171
Diciembre	24	113
Total	159	1023

Fuente: Informes mensuales de seguimiento de PQRS

En comparación con el primer semestre de la vigencia 2021 se evidenció un incremento en el ingreso de peticiones verbales a la entidad, como se relaciona en la siguiente tabla:

Tabla 3. Comparativo de peticiones verbales vigencia 2021

Periodo	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico
Primer semestre	65	415
Segundo semestre	159	1023
Incremento porcentual	144,6%	146,5%

Fuente: Elaboración propia

- Como resultado de la verificación de cinco (5) peticiones verbales extraídas de la base de datos suministrada por el proceso de Atención a la Ciudadanía, se evidenciaron la totalidad de la documentación que da cuenta de la gestión realizada por el proceso para dar respuesta a las solicitudes de las(os) peticionarias(os) a través de canales de comunicación (WhatsApp y/o, correos electrónicos) diferentes al telefónico y/o presencial.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 19 de 33

Oportunidad de Mejora N°05 – Registro de información base de datos peticiones verbales y gestión

Como resultado de la revisión de la totalidad de los registros de las peticiones verbales recibidas a través del canal telefónico y/o presencial, de acuerdo con la base de datos suministrada por el proceso de Atención a la Ciudadanía, se identificaron las siguientes situaciones:

- Diez (10) peticiones no cuentan con nombre del peticionario.
- Se observó que la petición telefónica identificada con el número 620 del 12 de octubre de 2021, en la columna tema hace referencia “*Solicita orientación psicosocial de manera prioritaria, refiere estar viviendo una situación grave*”, frente a lo cual se informó en la columna de procedimiento “*Cuando se está brindando orientación de canales de atención, se corta la llamada. No es posible restablecer comunicación*”, por lo cual se infiere que no se acudieron a otras soluciones o escalamiento del caso a las áreas misionales para que en el marco de los servicios o estrategias de atención se pudiera restablecer contacto con la ciudadana más aún cuando es posible que puede estar viviendo situación de violencias.

Al respecto el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante respuesta emitida por correo electrónico del 04 de marzo de 2022 informó las acciones que se llevan a cabo cuando el tema de consulta o requerimiento es una situación de violencia de gravedad o que requiere atención inmediata:

“Las siguientes son las acciones que se llevan a cabo para el caso mencionado:

- *Presencial: Se realiza contacto con CIOM y se verifica disponibilidad para atención psicosocial y/o jurídica indicando el caso y la premura de la atención.*
- *Telefónica: Se indican líneas para atención psicosocial y jurídica las 24 horas Línea púrpura Distrital, Datos de Comisaria, Casas de Justicia y/o URI para realizar denuncia y datos de contacto CIOM para agendamiento de asesoría jurídica y psicosocial.*
- *Para asesoría jurídica inmediata se contacta a la Abogada Rocío Poveda.*
- *Para atención psicosocial y jurídica, se indican las líneas de atención 24 horas (Línea púrpura Distrital), Datos de Comisaria, Casas de Justicia y/o URI para realizar la respectiva denuncia.”*

Sin embargo no hay lineamientos claros frente al curso de acción a desarrollar en caso de que se presenten inconvenientes en la comunicación telefónica.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando con radicado N°3-2022-001758 del 28 de marzo de 2022 se recibió por parte de la Subsecretaria del Gestión Corporativa (proceso de Atención a la Ciudadanía) lo siguiente: “*Es preciso aclarar que el formato de la base de datos de peticiones verbales, fue creado temporalmente mientras se realizaban los ajustes al aplicativo Simisional que permitiera el registro en primer nivel; sobre lo cual se ha avanzado en la creación de usuarios y capacitación en el uso del aplicativo para el equipo del proceso de Atención a la Ciudadanía. Por lo anterior no es necesario formalizar dicho formato en el Sistema Integrado de Gestión LUCHA, por cuanto pronto se estará registrando la información en este aplicativo.*”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 20 de 33

Una vez analizada la réplica recibida, se mantiene la oportunidad de mejora registrada ya que la respuesta no desvirtúa las novedades identificadas, sino que aclara la temporalidad de la base de datos de peticiones verbales mientras se formaliza en el SIMISIONAL e informa los avances de la creación de usuarios y capacitación del SIMISIONAL, de los cuales no se recibieron evidencias.

Teniendo en cuenta lo anterior, se procede con el ajuste de la recomendación N°2 cuyo enfoque era la formalización del formato de la base de datos de peticiones verbales en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión LUCHA lo cual se realizará en el SIMISIONAL de acuerdo con lo indicado por el proceso de Atención a la Ciudadanía.

Recomendación(es) Específica(s):

1. Establecer directrices documentadas en procedimientos, instructivos, guías, etc., en cuanto al registro de información, manejo y gestión de peticiones verbales, tomando como referente los históricos de los temas o solicitudes efectuadas por los canales (presencial, telefónico) y las situaciones identificadas por la Oficina de Control Interno, que permitan identificar el curso de acción para el personal que brinda la atención a dichas peticiones, con el propósito de brindar una atención integral de acuerdo a los parámetros establecidos en temas de atención a la ciudadanía.
2. Formalizar el registro de peticiones verbales en el SIMISIONAL correspondiente al primer nivel de atención, recibidas en la Sede Central, Casas de Igualdad de Oportunidad para las mujeres, Casa de Todas y Casas Refugio.

Oportunidad de Mejora N°06 – Atención de peticiones verbales en CIOM y Casa de Todas

De acuerdo con la verificación realizada, se observó que actualmente solo se lleva control y registro de las peticiones verbales que ingresan a través del proceso de Atención a la Ciudadanía ubicado en la sede central y no se cuenta con información de la gestión realizada en las Casas de Igualdad de Oportunidad para las mujeres y la Casa de Todas en el primer nivel de atención.¹

Lo cual fue confirmado por el proceso de atención a la ciudadanía, mediante correo electrónico del 4 de febrero 2022 informo que *“Mediante la resolución 0406 de 2021 se realizó la adopción del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (versión 3), expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual establece la siguiente directriz frente al trámite que se debe llevar a cabo para la gestión de peticiones verbales:*

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

¹ Procedimiento AC-PR-2 “Gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía” – V7. Nivel 1 de atención: Es el primer contacto de la ciudadanía con la Entidad. Se solicita información general de cualquier ámbito de competencia de la Secretaría, a través de cualquiera de los canales de atención. De la misma manera, en este nivel se reorienta al (la) ciudadano (a) a las entidades correspondientes, cuando los temas no son de competencia de la Secretaría. El propósito de este nivel es atender de manera ágil a la ciudadanía que tiene un primer contacto con la entidad, siguiendo los parámetros establecidos en los protocolos de atención para lograr que los servicios sean más incluyentes, eficaces, eficientes, y satisfactorios. (...)

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 21 de 33

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

En atención a la adopción del Manual, se realizó una actualización del Procedimiento AC-PR-2, en su versión 7, el cual se encuentra publicado en el mapa de procesos.

Para el control de la gestión adelantada respecto de las peticiones verbales, se adjunta la base de datos de las peticiones registradas bajo el canal telefónico y presencial, correspondientes al segundo semestre de 2021. Es importante indicar que el sistema actualmente solo dispone de un punto de atención para la Secretaría Distrital de la Mujer, razón por la cual no es posible determinar las peticiones que específicamente se hayan originado de las sedes Casas de Igualdad de Oportunidad para las mujeres, Casa de Todas y Casas Refugio.” (Subrayado fuera de texto).

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando con radicado N°3-2022-001758 del 28 de marzo de 2022 se recibió por parte de la Subsecretaría del Gestión Corporativa (proceso de Atención a la Ciudadanía) lo siguiente: *“Solicitamos respetuosamente sea considera el retiro de esta Oportunidad de Mejora dado que la información puede ser consultada en el Simisional donde se puede generar un reporte de las atenciones de primer nivel, el cual puede ser solicitado a la Dirección de Gestión del Conocimiento.”*

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Verificado lo indicado por el proceso en relación con que las peticiones verbales gestionadas en las Casas de Igualdad de Oportunidad para las mujeres y la Casa de Todas pueden ser consultadas en el SIMISIONAL a través de la generación de un reporte de las atenciones de primer nivel y como resultado de la revisión del módulo de primera atención en dicho sistema, se mantiene la presente oportunidad de mejora y se ajusta la recomendación teniendo en cuenta que no se observó que el mismo permita el control y registro de la atención de requerimientos verbales de tipologías tales como quejas, reclamos, peticiones de interés general y/o particular, consulta, sugerencia, felicitación, entre otros, que pueden surtir en el primer nivel de atención.

Lo anterior debido a que en el SIMISIONAL se registran datos sociodemográficos, escolaridad y ocupación, información diferencial, información familiar y referencias, en este último, solo habilita opciones para seleccionar el punto atención, modalidad de atención y servicio(s) por el cual está interesada la ciudadana, así como registrar el motivo de la atención, que están orientados únicamente a los servicios y/o estrategias que se brindan en las Casas de Igualdad de Oportunidad para las mujeres y Casa de Todas en el marco de su modelo de operación.

Recomendación(es) Específica(s):

Realizar acciones en articulación con las dependencias misionales que permitan llevar el registro de información de las peticiones verbales a través del SIMISIONAL que ingresan a las demás sedes de la Secretaría Distrital de la Mujer en el primer nivel de servicio, identificando las tipologías de los requerimientos tales como quejas, reclamos, peticiones de interés general y/o particular, consulta, sugerencia, felicitación, entre otros.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 22 de 33

8.3 DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA

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

FORTALEZAS:

1. Se evidenció el cumplimiento en la elaboración y presentación del Informe de Gestión Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer correspondiente al II semestre de la vigencia 2021, los cuales fueron remitidos a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y Veeduría Distrital, mediante los radicados N°1-2022-000699 y 1-2022-000697 el 31 de enero de 2022, así como la remisión del informe a la Secretaria de Despacho (radicado N°3-2022-001205), en atención a las disposiciones establecidas en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.
2. Con relación a los seguimientos realizados en calidad de Defensora de la Ciudadanía, en el cumplimiento a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, junto al componente de atención a la ciudadanía, los planes de mejoramiento y acciones que han sido formuladas al proceso en el fortalecimiento de la prestación del servicio en la entidad, se observó en el informe del segundo semestre de 2021, el análisis de los comportamientos de las peticiones recibidas a partir de diferentes criterios, medición de satisfacción de la ciudadanía y recomendaciones realizadas al respeto, lo cual también permite evidenciar la identificación de debilidades y aspectos a mejorar que serán objeto de seguimiento por la Defensora en el primer semestre de la vigencia 2022 en cumplimiento de sus funciones.
3. La participación de la Defensora de la Ciudadanía en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía realizada el 16 de diciembre de 2021.

Oportunidad de Mejora N°07 – Contenido del informe de la Defensora de la Ciudadanía

Si bien se apreció en el informe del segundo semestre de 2021 de manera general recomendaciones en pro de la mejora en la prestación del servicio a la ciudadanía, de acuerdo con la función N°7 - lineamiento N°1 del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, no se observó de manera clara cuales fueron las buenas prácticas implementadas en la Entidad en el II semestre 2021 y las cifras que sustenten los resultados de las mejoras realizadas.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

No se recibió réplica a la presente oportunidad de mejora, por tanto, se mantiene en las mismas condiciones como fue reportada en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001726 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación Específica

Incluir en el informe de Defensora a la Ciudadanía, de manera detallada las acciones adelantadas en el marco del lineamiento N°1 de la función N°7 por la Defensora de la Ciudadanía.

8.4 CUMPLIMIENTO DECRETO 371 DE 2010 (PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA)

FORTALEZAS:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 23 de 33

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

1. **Numeral 1** *“La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.”*

Se evidenció que la Entidad emitió la Resolución Interna N°406 del 21 de julio de 2021 *“Por medio de la cual se adoptan los lineamientos de servicio a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer”*, cuyo objetivo está orientado a la prestación de un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de atención disponibles.

Dicho acto administrativo formaliza la adopción de documentos a nivel interno y externo que permiten garantizar el cumplimiento de las disposiciones orientadas a la atención de la ciudadanía, así:

Externos:

- ✓ La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, expedida mediante el Decreto 197 de 2014 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía, establecidos en el Decreto Distrital 847 de 2019.
- ✓ El Modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio diseñado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.
- ✓ La estrategia de lenguaje claro en todos los canales de atención, siguiendo las directrices de la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital y la Guía de Lenguaje Claro del Departamento Nacional de Planeación.

Internos:

- ✓ Manual de atención a la ciudadanía AC-MA-1 – versión 7; este documento cuenta con un protocolo de atención para un buen servicio discriminado por cada canal de atención, así como recomendaciones para la atención preferencial a adultos mayores, mujeres embarazadas, menores de edad, personas en condición de discapacidad, personas en situación de vulnerabilidad, los atributos del servicio enmarcados en la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, entre otros.
- ✓ Procedimiento gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía AC-PR-02 – versión 7; este documento contiene lineamientos para el trámite y gestión de las PQRS que ingresan a la entidad las cuales están enmarcadas en las disposiciones establecidas norma.

Adicionalmente, para el segundo semestre 2021 se desarrollaron sensibilizaciones internas en cuanto a la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” y se realizó difusión de piezas en cuanto a los documentos adoptados en la Resolución 406 de 2021, como se muestra en las siguientes imágenes.

Imagen 8. Boletina informativa del 12 de octubre y 19 de noviembre de 2021

 <p>AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	<p>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	<p>Código: SEC-FO-2</p>
	<p>SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL</p>	<p>Versión: 03</p>
	<p>INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO</p>	<p>Fecha de Emisión: 29/12/2021</p>
		<p>Página 24 de 33</p>

Guía de lenguaje claro



LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El lenguaje claro es la forma de expresión precisa, comprensible y útil de las comunicaciones del Estado, para que la ciudadanía, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerza sus derechos y cumpla sus deberes.

Ten en cuenta que, un documento o comunicación está escrito en lenguaje claro si su redacción, estructura y diseño son tan transparentes que quién lo lee o escucha puede encontrar lo que necesita, entender lo que encuentra y usar esa información.

Para que puedas lograr una comunicación más adecuada y eficiente con la ciudadanía, te invitamos a consultar la Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital, la cual está orientada a brindar recomendaciones a las servidoras, servidores y contratistas, para que las comunicaciones, información sobre el quehacer de la entidad, y los servicios, trámites y programas de la administración así como las respuestas a las solicitudes de la ciudadanía, sean entregadas en un lenguaje claro, sencillo y comprensible, es decir, en lenguaje ciudadano.

Conoce la Guía aquí:
<https://bit.ly/3DmGdLV>



MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Invitamos a las y los funcionarios a adoptar las características del buen servicio del Manual de Atención a la Ciudadanía conforme a la adopción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

- **Cálido y amable:** el servicio se brinda de una manera cortés, gentil y sincera
- **Rápido:** el servicio debe ser ágil, eficiente y en el tiempo establecido
- **Respetuoso, digno y humano:** el servicio es imparcial, igualitario y reconoce a los seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.
- **Efectivo:** el servicio debe responder a las necesidades de la ciudadanía
- **Confiable:** el servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía confíen en la precisión de la información suministrada y en su calidad.

Fuente: correo institucional

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

- Encuestas de satisfacción de la gestión de PQRS con ocasión de la base de datos proporcionada por el Sistema Bogotá te escucha, la cual es aplicada de forma semestral y es remitida mediante correo electrónico a las (os) peticionarios que dejan registrada dicha información, adicionalmente se encuentra publicada en la página web para su diligenciamiento, como se muestra a continuación:

Imagen 9. Encuesta de Satisfacción de la Gestión de PQRS



Fuente: página web institucional <http://encuestas.sdmujer.gov.co/index.php/769111?lang=es-CO>

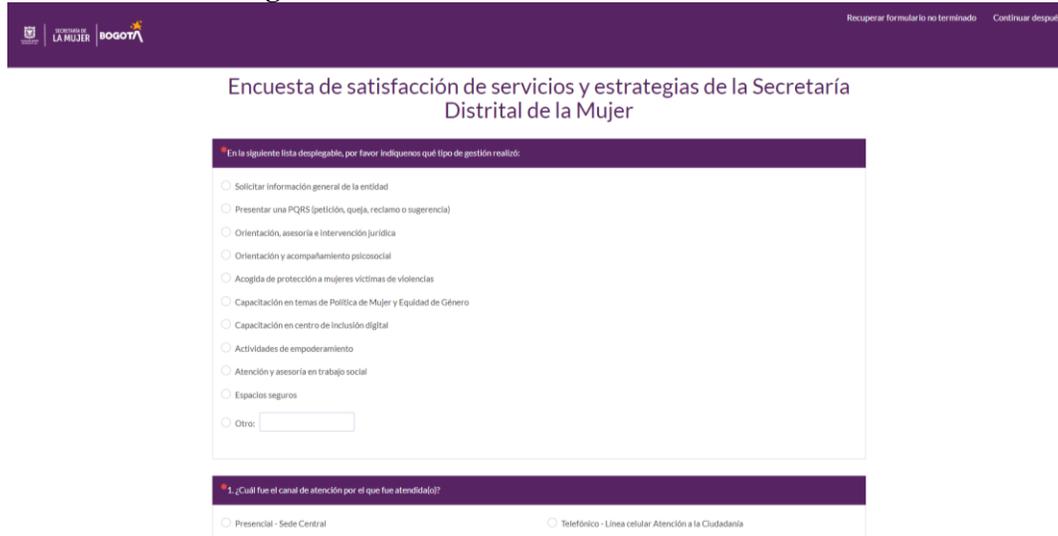
La aplicación de la encuesta mide los canales por medio de los cuales se hizo el registro de la petición, los atributos de la respuesta emitida (amabilidad, claridad, coherencia) y comentarios o mejoras que pueden ser aplicados frente al trámite y gestión de las PQRS. Los resultados de la tabulación se dejan plasmados en el informe de resultados de encuesta de la gestión de PQRS publicados en la página web institucional en el link de transparencia y acceso a la información: <https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion/informe-trimestral-de-medicion-de-satisfaccion>

- Encuestas de satisfacción de servicio y estrategias de la SDMujer, la cual es aplicada de forma

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 25 de 33

semestral vía correo electrónico con ocasión de la base de datos de ciudadanas atendidas por la entidad y que se encuentran registradas en el SIMISIONAL, adicionalmente se encuentra publicada en la página web para su diligenciamiento, como se muestra a continuación:

Imagen 10. Encuesta de Satisfacción de Servicios



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

La aplicación de la encuesta mide los servicios o estrategias recibidas por las mujeres, canal por el que fue atendida, tiempo de espera, amabilidad en la atención, satisfacción general del servicio, entre otros. Los resultados de la tabulación se dejan plasmados en el informe de resultados de encuesta de la gestión de PQRS publicados en la página web institucional en el link de transparencia y acceso a la información: <https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion/informe-trimestral-de-medicion-de-satisfaccion>

- Numeral 2** “*El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión*”.

Al respecto y de conformidad con el modelo de operación por procesos de la Secretaría Distrital de la Mujer, el proceso de Atención a la Ciudadanía se encuentra identificado como proceso de apoyo con la caracterización AC-CA-O versión 5 del 25 de junio de 2020, el cual su objetivo se centra en la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, así como gestionar la peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en el desarrollo de acciones orientadas a garantizar atributos del servicio (oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario) y que se despliega su gestión a través de todo el ciclo PHVA de la caracterización.

Por otra parte, la Defensora de la Ciudadanía, fue designada mediante Resolución interna N°175 del 29 de abril de 2016 “*Por medio de la cual se adopta y reglamente la figura de la Defensora (or) de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer, y se derogan las Resoluciones Internas N° 0222 del 2 de agosto de 2013 y N° 0026 del 21 de enero de 2016*”; estableciendo esta responsabilidad en la Jefa de la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad.

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 26 de 33

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

La Secretaría Distrital de la Mujer cuenta con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, aplicativo oficial en el cual son registradas las peticiones, quejas y reclamos interpuestos por la ciudadanía a través de los distintos canales de atención disponibles por la entidad y del cual se establecen lineamientos frente a su aplicación mediante el procedimiento Gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía AC-PR-02.

En lo que respecta al informe estadístico mensual se atendieron las disposiciones establecidas por la Circular Conjunta N° 006 de 2017 de Veeduría Distrital en el que la presentación del informe se debe hacer en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte, así las cosas y de acuerdo con las evidencias aportadas por el proceso se evidenció que para el segundo semestre 2021 este fue presentado de la siguiente manera:

Tabla 4. Presentación informe estadístico de PQRS en la Red Distrital de Quejas y Reclamos

Periodo de informe	Fecha de presentación	En tiempo de acuerdo a la Circular 006 - 2017
Informe PQRS del mes de julio 2021	05 de agosto de 2021	Cumple
Informe PQRS del mes de agosto 2021	06 de septiembre de 2021	Cumple
Informe PQRS del mes de septiembre 2021	05 de octubre de 2021	Cumple
Informe PQRS del mes de octubre 2021	03 de noviembre de 2021	Cumple
Informe PQRS del mes de noviembre 2021	06 de diciembre de 2021	Cumple
Informe PQRS del mes de diciembre 2021	13 de enero de 2022	Cumple

Fuente: información del proceso de Atención a la Ciudadanía (correo electrónico del 03 de febrero de 2021)

Adicionalmente y como parte del seguimiento realizado por el proceso de Atención a la Ciudadanía a las PQRS que ingresan a la Entidad, elaboró el informe estadístico mensual que contiene total de peticiones recibidas, tipos de peticiones, tiempo promedio de respuesta entre otros. Al corte del presente informe, se encontraron publicados cinco (5) informes de seguimiento al trámite de atención a PQRS, correspondientes a los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2021 disponibles en la página web de la entidad – link de transparencia y acceso a la información a través del siguiente enlace:

<https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion>

4. **Numeral 4.** *“El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.”*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021
		Página 27 de 33

Respecto a este numeral, el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 04 de marzo de 2021 informó *“Semanalmente el equipo de Atención a la Ciudadanía, remite vía correo electrónico un recordatorio de las PQRS que se encuentran en trámite y pendientes de gestión y cierre en el sistema Bogotá te escucha, para que de esta manera se mitigue el riesgo del incumplimiento de los términos de las respuestas por parte de la Entidad.*

En cuanto a la figura de la Defensora de la Ciudadanía, se han revisado estrategias con la Defensora, que permitan fortalecer los criterios de calidad de las respuestas a los requerimientos, a partir de los resultados de la encuesta de satisfacción de las PQRS”.

Adicionalmente, es de mencionar que en el marco de las sensibilizaciones internas realizadas a las dependencias en cuanto al manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, permite una interacción y articulación con las dependencias tendiente a aclarar y dar solución a situaciones que pueden surgir con ocasión de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía.

4. **Numeral 5.** *“La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.”*

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

Imagen 11. Foto espacio atención a la ciudadanía y ventanilla única de correspondencia



Fuente: Sede central Secretaría Distrital de la Mujer

En cuanto a la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes, es importante resaltar que a pesar de que la Secretaría Distrital de la Mujer no tiene una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano tal como lo establece el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, si cuenta dentro de su mapa de procesos institucional con el proceso de Atención a la Ciudadanía con caracterización AC-CA-O versión 5 liderado por la Subsecretaría de Gestión Corporativa.

5. **Numeral 6.** *“La operación continua, eficiente y efectiva del sistema distrital de quejas y soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 28 de 33

respondido”.

Desde el proceso de Atención a la Ciudadanía se han establecido directrices que se enmarcan en la operación del Sistema Bogotá te Escucha en cumplimiento de las disposiciones normativas establecidas en la materia, que se encuentran enunciadas en el procedimiento gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía AC-PR-02. Asimismo, se desarrollan sensibilizaciones a las funcionarias encargadas de la recepción de PQRS con el propósito de mejorar la operación del sistema en cada una de las dependencias, que facilite y ayude la gestión interna en las respuestas a los requerimientos, las cuales se reflejaron en el Plan Operativo Anual y el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía programados de la vigencia 2021.

6. **Numeral 7.** *“La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen”.*

En cuanto a las sesiones programadas por la Veeduría Distrital para el desarrollo de los Nodos y otras actividades dispuestas por la red, la Subsecretaría de Gestión Corporativa participa en la plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y, el equipo de trabajo del proceso de Atención a la Ciudadanía realiza la participación en los nodos (intersectorial de mujeres, capacitación y formación, comunicaciones y lenguaje claro), para el periodo del presente seguimiento se asistieron a las siguientes sesiones:

Tabla 5. Participación de la Entidad en la Red Distrital de Quejas y Reclamos

Nodo	Fecha
Intersectorial Formación y Capacitación	29 de septiembre de 2021 04 de noviembre de 2021
Intersectorial Comunicaciones y Lenguaje Claro	21 de septiembre de 2021 09 de noviembre de 2021
Sectorial Mujeres	22 de julio de 2021 22 de noviembre de 2021
Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Soluciones	09 de diciembre de 2021

Fuente: Plan Operativo Anual del proceso de Atención a la Ciudadanía

8.5 CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD PUNTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

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

FORTALEZAS:

1. La entidad en la vigencia 2021 adelantó acciones, con el propósito de implementar los lineamientos en el punto de atención a la ciudadanía de la sede central, con ocasión de los resultados obtenidos en la visita técnica de diagnóstico de accesibilidad en la vigencia 2020, por el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible - CIDCCA en el marco del Convenio de Asociación suscrito entre la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 29 de 33

Veeduría Distrital y el CIDCCA. En este diagnóstico se evaluaron características relacionadas con: accesos, puertas acristaladas, sistemas de control de acceso (validador de tarjeta), punto de atención, salas de espera, circulación a nivel, baños generales, baños accesibles, señalética, señalización, alarma visual, alarma sonora, gabinete contra incendios, gabinete de emergencia, citófonos de emergencia, detector de humo, personal capacitado, plan de evacuación, interruptores, tomacorrientes y controles. Como resultado de dicho ejercicio en el mes de diciembre de 2020 fue emitido el informe de evaluación de accesibilidad del punto de servicio a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer (sede Central) obteniendo un promedio general del 64% en el nivel de accesibilidad, como se muestra en la siguiente imagen.

Imagen 12 . Resultados de evaluación

RESULTADOS				
ENTIDAD	VEEDURÍA DISTRITAL	REPRESENTANTE ENTIDAD	DIANA CAROLINA CAMARGO P.	FECHA DE ELABORACIÓN
AREA		Nivel de accesibilidad (%)		2/10/2020
				64%
ESPACIO PÚBLICO				
1. Acceso (Ac)			80%	
2. Sistemas de control de acceso (SCA) Validador de Tarjeta			67%	
3. Puertas Acristaladas (Pa)			33%	
4. Punto de información (PtI)			56%	
5. Sala de espera (SdE)			45%	
6. Interruptores, tomacorrientes, controles (STC)			89%	
7. Circulación a nivel (dn)			83%	
8. Baños generales (Bñ)			70%	
9. Baño accesible (Bñcc)			80%	
10. Señalética (sn)			31%	
11. Señalización (sn)			22%	
12. Gabinete contra incendios (GCI)			100%	
13. Gabinete de emergencia			100%	
14. Detector de humo			100%	
15. Personal capacitado (PCT)			0%	
PROMEDIO GENERAL			64%	
Según el promedio general arrojado por el análisis del espacio público inmediato al acceso de la infraestructura, y a la infraestructura en su totalidad, se puede concluir que de un 100% de accesibilidad solo se cumple un 64%, por lo que se cataloga como no accesible.				
NO ACCESIBLE 0-49%		5 ÍTEMS DE 15 ÍTEMS EN TOTAL ANALIZADOS CALIFICARON COMO NO ACCESIBLES.		
NIVEL INTERMEDIO: INDICA QUE EL ESPACIO CARECE DE ALGUNAS CARACTERÍSTICAS PARA QUE PUEDA SER CONSIDERADO COMO ACCESIBLE 50-89%		7 ÍTEMS DE 15 ÍTEMS EN TOTAL ANALIZADOS CLASIFICARON COMO NIVEL INTERMEDIO.		
ACCESIBLE 90-100%		3 ÍTEMS DE 15 ÍTEMS EN TOTAL ANALIZADOS CALIFICARON COMO ACCESIBLES.		

Fuente: Informe evaluación de accesibilidad del punto de servicio a la ciudadanía de la secretaría distrital de la mujer – Veeduría Distrital

- En aras de garantizar el cumplimiento sobre las observaciones y puntos a mejorar señaladas en el informe de evaluación de accesibilidad de la Veeduría Distrital. El proceso de Atención a la Ciudadanía elaboró un informe ejecutivo denominado “Informe de seguimiento al cumplimiento de los aspectos de accesibilidad al medio físico de la atención a la ciudadanía en la secretaría distrital de la mujer – Año 2021”, en el que se tuvo en cuenta las características evaluadas consideradas como no accesibles y nivel intermedio, para lo cual estableció 16 acciones de mejora tendientes a optimizar la calificación y dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en la materia. De esta manera fue elaborado un cronograma para efectos de realizar seguimiento a las acciones formuladas el cual contiene las características de la evaluación que presentaron debilidades, las acciones formuladas, responsable y lo que fue gestionado durante la vigencia 2021. Como resultado de dicho ejercicio se evidenció cumplimiento de 7 acciones de aspectos como: personal capacitado, interruptores, tomacorrientes, controles, baños generales, sistemas de control de acceso (SCA), puertas acristaladas, acceso y sala de espera, información que quedo registrada en el informe emitido por el proceso.
- Se observó la articulación de las actividades establecidas para el cumplimiento de los aspectos de accesibilidad, en el Plan Operativo Anual del proceso y el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía de la vigencia 2021 (componente atención a la ciudadanía).

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 30 de 33

Oportunidad de Mejora N°08 - Cumplimiento acciones del plan de trabajo criterios accesibilidad

De acuerdo con la verificación efectuada al cronograma e informe elaborado por el proceso de Atención a la Ciudadanía, se evidenció que de las 16 acciones formuladas al corte 31 de diciembre de 2021 quedaron pendientes 9 acciones por culminar.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando con radicado N°3-2022-001758 del 28 de marzo de 2022 se recibió por parte de la Subsecretaria del Gestión Corporativa (proceso de Atención a la Ciudadanía) lo siguiente:

Frente a la recomendación N°1. *“Es importante aclarar que no se trata de un plan de mejoramiento producto de alguna auditoría sino de un plan de trabajo que el proceso de Atención a la Ciudadanía estructuró para avanzar en acciones que mejoren la accesibilidad en los puntos de atención de la Entidad, esto teniendo en cuenta los recursos económicos disponibles.”*

Frente a la recomendación N°2. *“Solicitamos respetuosamente sea considerado el retiro de esta recomendación por cuanto no se trata de un plan de mejoramiento producto de una auditoría sino de un plan de trabajo, tal como se mencionó anteriormente. El proceso de Atención a la Ciudadanía estructurará para la vigencia 2022 un nuevo plan de trabajo con las actividades que quedaron pendientes, el cual será la acción a reportar para dar cumplimiento a la oportunidad de mejora No. 08.”*

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

De acuerdo con lo indicado por el proceso, se ajustó el nombre del plan en el título de la oportunidad de mejora y recomendaciones, no obstante se mantiene el contenido de la misma teniendo en cuenta que de las 16 acciones formuladas al corte 31 de diciembre de 2021 quedaron pendientes 9 acciones por culminar tal como lo confirma la Subsecretaria de Gestión Corporativa en la réplica *“(…) El proceso de Atención a la Ciudadanía estructurará para la vigencia 2022 un nuevo plan de trabajo con las actividades que quedaron pendientes, el cual será la acción a reportar para dar cumplimiento a la oportunidad de mejora No. 08.”*

Sin embargo, es importante tener en cuenta que la Guía Metodológica para la Formulación de Planes de Mejoramiento – PG-GU-1 que al respecto en el numeral N°4 establece:

*“La mayoría de las veces se cree que los únicos planes de mejoramiento que se formulan al interior de las entidades corresponden a los que se originan por las auditorías realizadas por organismos externos de control o por las Oficinas de Control Interno. Sin embargo, **estas dos no son las únicas fuentes, dado que la mejora continua es un ejercicio permanente de la entidad, sus procesos y dependencias,** por lo que los planes de mejoramiento también se pueden originar por el seguimiento propio de un proyecto, plan de acción, tema, o de la gestión de riesgos institucionales, entre otros aspectos que pueden requerir de una intervención para garantizar su mejora en un periodo específico.*

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación se presentan cuatro escenarios posibles en los que diferentes actores identifican situaciones que se requieren intervenir, los cuales se conocen como las fuentes de los Planes de Mejoramiento:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 31 de 33

i. Ejercicios de autocontrol. Hace referencia a la identificación que realizan quienes ejecutan el proceso, sobre aspectos que requieran una intervención, que se documentará a través de planes de mejoramiento. Los ejercicios de autocontrol se pueden materializar en el desarrollo de reuniones de seguimiento de equipos de trabajo, seguimiento a metas de proyectos y planes, resultados de autodiagnósticos, análisis interno sobre las causas que dificultan el desarrollo de procedimientos, entre otros. (...)”(Resaltado fuera de texto).

Recomendación Específica

1. Priorizar la ejecución de las acciones pendientes del plan de trabajo.
2. Registrar las acciones del plan de trabajo pendientes en el Sistema Integrado de Gestión LUCHA – módulo de mejoramiento continuo, en virtud de la Guía Metodológica para la Formulación de Planes de Mejoramiento PG-GU-1 versión 1 con el propósito de poder efectuar el seguimiento y documentar su ejecución.
3. En lo que respecta a la capacitación de personal si bien se dio cumplimiento de la acción en la vigencia 2021, se recomienda dar continuidad con los procesos de capacitación de protocolos de atención y atención preferencial para todo el equipo de trabajo de la Entidad de cara a la ciudadanía.

Oportunidad de Mejora N°09 - Evaluación criterios de accesibilidad en puntos de atención a la ciudadanía CIOM y Casa de Todas

Adicional al diagnóstico de accesibilidad realizado a la sede central de la Secretaria Distrital de la Mujer en la vigencia 2020 por el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible - CIDCCA en el marco del Convenio de Asociación suscrito entre la Veeduría Distrital y el CIDCCA, no se encontraron diagnósticos o evaluaciones o verificaciones las directrices en temas de accesibilidad a las demás sedes de la Entidad como las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres y la Casa de Todas, teniendo en cuenta que son los puntos de atención directos a la ciudadanía frente a la oferta institucional.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando con radicado N°3-2022-001758 del 28 de marzo de 2022 se recibió por parte de la Subsecretaria del Gestión Corporativa (proceso de Atención a la Ciudadanía) lo siguiente: “*Solicitamos respetuosamente sean incorporados en esta oportunidad de mejora las dependencias responsables de estos puntos de atención con el fin de avanzar en el cumplimiento de los criterios de accesibilidad.*”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Como resultado del análisis de la réplica recibida, se incorporó el Proceso de Territorialización de la Política Pública y la Dirección de Enfoque Diferencial como responsables de esta oportunidad de mejora en el numeral 7 del presente informe, no obstante, se exhorta a la Subsecretaria de Gestión Corporativa como responsable del proceso de Atención a la Ciudadanía a articular las acciones de mejoramiento que permitan cumplir las condiciones de accesibilidad en las demás sedes de la Entidad como las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres y la Casa de Todas.

Recomendación Específica

 AL CALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 32 de 33

Programar y evaluar el cumplimiento de los criterios de accesibilidad de las Casas de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres y la Casa de Todas, en el marco de *Cartilla de Lineamientos Arquitectónicos y de Accesibilidad al Medio Físico en Puntos de Servicio al Ciudadano* emitida por la Veeduría Distrital y teniendo en cuenta el modelo de operación de dichas casas.

Oportunidad de Mejora N°10 - Documentación del seguimiento y evaluación a los criterios de accesibilidad

El proceso de Atención a la Ciudadanía en el marco del liderazgo de la implementación de lineamientos de accesibilidad ha realizado actividades de seguimiento frente a las acciones formuladas y desarrolladas a través de reuniones efectuadas con la Dirección de Administrativa y Financiera y la Dirección de Talento Humano, sin embargo, no se encontró documentación soporte de dichas sesiones diferentes a los pantallazos de las reuniones, los cuales no permiten identificar los temas tratados y las decisiones adoptadas frente a la ejecución de las acciones y el acompañamiento del proceso como líder de la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando con radicado N°3-2022-001758 del 28 de marzo de 2022 no se recibió la réplica por parte del proceso, se mantiene el contenido de la presente oportunidad de mejora en las mismas condiciones como fue reportada en el informe preliminar (radicado N°3-2022-001726 del 24 de marzo de 2022).

Recomendación Específica

Documentar (actas de reunión, registro fotográfico, etc.) las actividades de evaluación y seguimiento que el proceso realice con las dependencias para la implementación de los criterios de accesibilidad, que faciliten al proceso soportar la gestión que realiza en el marco del liderazgo que ejerce para la implementación de la Política de Servicio a la Ciudadanía, así como demás lineamientos orientados al fortalecimiento de los puntos de atención en la Entidad.

8.6 PLAN DE MEJORAMIENTO

Como resultado del informe de seguimiento realizado a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos correspondiente el primer semestre de la vigencia 2021 (radicados 3-2021-003523 y 3-2021-004627), el proceso de Atención a la Ciudadanía formuló un plan de mejoramiento con ocasión de los hallazgos identificados en el mencionado seguimiento, información que fue registrada en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión LUCHA - módulo mejoramiento continuo, dicho plan está conformado por siete (7) acciones bajo la responsabilidad del proceso de Atención a la Ciudadanía cuyo estado de conformidad con el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno a los planes de mejoramiento interno con corte al 30 de noviembre 2021, es el siguiente:

Tabla 6. Estado Plan de Mejoramiento

Id LUCHA	Acción	Cerrada	Abierta
666	N° 1. Realizar seguimiento a la publicación en la página web de la entidad y en la cartelera física de la sede central de las respuestas emitidas por el proceso de Atención a la Ciudadanía, correspondientes a ciudadanos anónimos.	X	
666	N° 2. Realizar mesa de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación para la creación en la página web de la Entidad de la cartelera de notificación por aviso para la publicación de las respuestas a		X

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021
		Página 33 de 33

Id LUCHA	Acción	Cerrada	Abierta
	derechos de petición que no hayan podido ser entregadas a las/los peticionarias/os. Así mismo, solicitar el cambio en la página web de la sección de comunicaciones anónimas para que esta quede ubicada en un lugar de fácil acceso en la ventana de Atención y Servicios a la Ciudadanía.		
668	Modificar el Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02 versión 6, de tal manera que la periodicidad de la presentación del informe denominado Registro Público de Peticiones, sea anual y no semestral, teniendo que la Circular 01 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial no establece periodicidad en la publicación de este informe.		X
669	Ajustar el formato de base de datos para el registro de peticiones verbales resueltas en el primer nivel de servicio (presencial y telefónico), teniendo en cuenta las directrices establecidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, versión 3 (noviembre 2020) de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	X	
692	Establecer un control de calidad de la gestión de cierre mensual de las peticiones en el sistema Bogotá te escucha, mediante la revisión y análisis de una muestra del 10% del total de peticiones por mes.		X
693	Realizar ajustes al procedimiento AC-PR-2 versión 6 (política de operación # 15), en el que se incluya la definición de conflicto de competencias.		X
694	Establecer un control de calidad de la gestión de cierre mensual de las peticiones en el sistema Bogotá te escucha, mediante la revisión y análisis de una muestra del 10% del total de peticiones por mes.		X

Fuente: Informe de seguimiento planes de mejoramiento interno (radicado N° 3-2021-005671)

FORTALEZAS

1. El proceso de Atención a la Ciudadanía como resultado de las situaciones identificadas por la Oficina de Control Interno ha ejecutado acciones de mejora que ha permitido el fortalecimiento de la gestión y trámite de las peticiones lo cual se observó en el registro de información del Sistema Bogotá Te Escucha, el contenido de la base de datos de las peticiones verbales y el registro Público de Información de Peticiones.
2. De la revisión efectuada el 23 de marzo de 2022 al módulo de mejoramiento continuo del aplicativo LUCHA se observó que de las cinco (5) acciones de mejora que se encontraban abiertas al corte 30 de noviembre de 2021, el proceso de Atención a la Ciudadanía registró una ejecución del 100% de las acciones establecidas lo cual será objeto de verificación por la Oficina de Control Interno en el Seguimiento del Plan de Mejoramiento Interno.

Notas finales:

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

ORIGINAL FIRMADO

ANGELA JOHANNA MÁRQUEZ MORA
JEFA DE CONTROL INTERNO