

 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 1 de 39

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

Maryam Paola Herrera Morales
Claudia Liliana Piñeros García
Wolfe Smith Montenegro Cudris
Yazmín Alexandra Beltrán Rodríguez

PERIODO EVALUADO

Primer semestre de 2022

FECHA DEL INFORME

30 de agosto de 2022

 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 2 de 39

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
6. RESUMEN EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	8
7. RESULTADOS DETALLADOS DEL SEGUIMIENTO	9
7.1 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	9
7.2 ATENCIÓN A PETICIONES VERBALES	25
7.3 ARTICULACIÓN SISTEMA DISTRITAL BOGOTÁ TE ESCUCHA Y GESTOR DOCUMENTAL ORFEO SDMUJER	28
7.4 DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA	29
7.5 CUMPLIMIENTO DECRETO 371 DE 2010 (PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA) .	30

 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 3 de 39

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. DESTINATARIOS DEL SEGUIMIENTO

El presente seguimiento tiene como destinatarios principales:

- a) La Secretaría 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:

- Maryam Paola Herrera Morales, Profesional Especializada de la Oficina de Control Interno.
- Claudia Liliana Piñeros García, Técnica Administrativa de la Oficina de Control Interno.
- Wolfe Smith Montenegro Cudris, Contratista de la Oficina de Control Interno.
- Yazmín Alexandra Beltrán Rodríguez, Contratista de la Oficina de Control Interno.

2. OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO

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

3. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

El presente seguimiento abarca las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias registradas y gestionadas por la entidad para el primer semestre de 2022 (1 de enero al 30 de junio de 2022) a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, así como 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*”.

 <p>AL CALDÍA 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 4 de 39

- 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, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, versión 3.
- Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Manual del usuario - funcionario Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Del Orden Interno:

- Resolución 0175 del 29 de abril de 2016 *“Por medio de la cual se adopta y reglamente la figura de la Defensora (or) de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer, y se derogan las Resoluciones*

 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 39

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

- Resolución 406 del 21 de julio de 2021 “*Por medio de la cual se adoptan los lineamientos de servicio a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer*”.
- Circular 014 del 26 de octubre de 2016 “*Lineamientos para el trámite de las peticiones, quejas y reclamos de la SDMujer*”.
- Circular 0011 del 10 de junio de 2022 “*Lineamientos para el trámite interno de la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y demás requerimientos de la SDMujer*”
- Procedimiento AC-PR-2 “*Gestión de las peticiones, quejas, reclamos 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 N°3-2022-002838 del 14 de julio de 2022, a la Oficina Asesora Jurídica como representante de la figura de Defensora de la Ciudadanía según radicado N°3-2022-002839 del 14 de julio de 2022 y a la Dirección Administrativa y Financiera como responsable del funcionamiento del gestor documental ORFEO según radicado N°3-2022-002840 del 14 de julio 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:

- a. Se realizó revisión y análisis de la información remitida por la Subsecretaría de Gestión Corporativa mediante correo electrónico del 21 de julio de 2022.
- b. Se realizó revisión y análisis de la información remitida por la Dirección Administrativa y Financiera según radicado N°3-2022-002970 del 26 de julio de 2022.
- c. Se realizó revisión y análisis de la información remitida por la Oficina Asesora Jurídica según radicado N°3-2022-003073 del 01 de agosto de 2022.

Con ocasión de lo anterior, se efectuó revisión de la base de datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” que incluye la data correspondiente al periodo del primer semestre de la vigencia 2022 que contiene 1.822 registros únicos de peticiones recibidas por la SDMujer (incluye los traslados realizados desde otras entidades). De este modo se seleccionaron 60 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 de petición	Criterio selección muestra auditoría		Ítem	Número de petición	Criterio selección muestra auditoría	
		Tipo de petición	Canal de Atención			Tipo de petición	Canal de Atención
1	1006972022		X	31	1902152022		X
2	1008452022		X	32	2000972022	X	
3	1024612022	X		33	2029942022		X
4	1047512022		X	34	2045442022		X
5	1049732022	X		35	2051142022		X
6	1050072022		X	36	2065482022	X	
7	1067112022		X	37	206652022		X
8	1071282022		X	38	2073522022		X
9	1095922022		X	39	2090622022	X	
10	1113762022	X		40	2092822022	X	
11	1123852022		X	41	2093872022		X
12	1173392022		X	42	2118472022		X
13	1204522022		X	43	2120002022	X	
14	1207792022		X	44	2127532022		X
15	1245062022	X		45	2151092022		X
16	1256842022		X	46	21602022	X	
17	1268082022		X	47	2165362022		X
18	1271012022		X	48	2173412022		X
19	1279242022	X		49	2434152022	X	
20	1433772022	X		50	305922022		X
21	1434572022		X	51	490612022		X
22	1534552022		X	52	579562022		X
23	1546872022		X	53	580262022	X	
24	1561992022		X	54	847712022		X
25	1569532022	X		55	1661782022	X	
26	1577972022		X	56	1887672022	X	
27	1611312022		X	57	2113692022	X	
28	1611682022		X	58	257592022	X	
29	1624902022	X		59	261402022	X	
30	1662692022	X		60	82132022	X	

Fuente: Elaboración propia

- d. Una vez seleccionada la muestra se realizó la solicitud de información a cada una de las dependencias responsables de la gestión y trámite mediante radicado N°3-2022-002975 del 26 de julio de 2022 con el fin de obtener los correspondientes soportes de las peticiones (Documentos de las solicitudes (PQRS) recibidas, respuestas emitidas por la entidad y evidencia de la entrega de las respuestas.

 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 7 de 39

- e. Se elaboró una matriz para el registro de los resultados de la verificación de la muestra de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) seleccionada, analizando los siguientes aspectos:
- Revisión del contenido de las peticiones para identificar si la tipología asignada corresponde a la solicitud interpuesta por la (el) peticionaria (o).
 - Si la respuesta es acorde a la solicitud efectuada y si esta cumple con las características de respuesta de fondo.
 - Si las respuestas se dieron en los tiempos (oportunidad) establecidos por la normatividad vigente.
 - Si se realizó entrega/notificación de la respuesta a la (el) peticionaria(o).
 - Revisión del registro de información consignada en el Sistema Bogotá te escucha en cuanto a radicados de entrada, salida y cierre de la petición en el sistema.
- f. Verificación de información que se encuentra en el gestor documental ORFEO, correspondiente al periodo a evaluar.
- g. 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 I semestre de 2022, publicados en la página web de la entidad – link de transparencia y acceso a la información.
- h. Reuniones efectuadas el 11 y 16 de agosto de agosto de 2022 con el proceso de Atención a la Ciudadanía para aclaración de inquietudes relacionadas con la muestra seleccionada, funcionalidad del sistema Bogotá te Escucha, entre otros.

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 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

 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 8 de 39

través de la adopción y cumplimiento de las acciones correctivas y/o de la implementación de metodologías orientadas al mejoramiento continuo.

6. RESUMEN EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Tipo de Resultado	Consecutivo	Título	Proceso y/o dependencia Responsable
Hallazgo	H-01-AC-2022	Desatención de los lineamientos establecidos en cuanto a la publicación de respuestas a peticiones anónimas	Gestión Disciplinaria Gestión Documental Atención a la Ciudadanía
Hallazgo	H-02-AC-2022	Desatención en el registro de peticiones que no deben hacer parte del Sistema Bogotá te Escucha	Atención a la Ciudadanía
Hallazgo	H-03-AC-2022	Inoportunidad en el registro de peticiones en el Sistema Bogotá te Escucha	Atención a la Ciudadanía
Hallazgo	H-04-AC-2022	Inoportunidad en la remisión de las peticiones que ingresan por el buzón de sugerencias	Prevención y Atención a Mujeres víctimas de Violencia Atención a la Ciudadanía
Hallazgo	H-05-AC-2022	Inoportunidad en la publicación de los informes mensuales y trimestrales de seguimiento a la gestión de PQRS	Atención a la Ciudadanía
Hallazgo	H-06-AC-2022	Publicación extemporánea del informe de encuestas de satisfacción de servicios y estrategias	Atención a la Ciudadanía
Oportunidad de Mejora	O-01-AC-2022	Registro de información en el Sistema Bogotá te Escucha	Atención a la Ciudadanía Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad Gestión del Sistema de Cuidado Gestión del Talento Humano Territorialización de la Política Pública Comunicación Estratégica Gestión Disciplinaria
Oportunidad de Mejora	O-02-AC-2022	Notificación de respuestas al peticionario	Territorialización de la Política Pública Gestión del Conocimiento Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad Prevención y Atención a Mujeres víctimas de Violencia Gestión Disciplinaria Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental
Oportunidad de Mejora	O-03-AC-2022	Contenido de la información publicada en Notificación por Aviso	Atención a la Ciudadanía

 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 9 de 39

Tipo de Resultado	Consecutivo	Título	Proceso y/o dependencia Responsable
Oportunidad de Mejora	O-04-AC-2022	Registro de información base de datos peticiones verbales y gestión	Atención a la Ciudadanía
Oportunidad de Mejora	O-05-AC-2022	Diferencias entre la base de datos de peticiones verbales y las cifras contenidas en los informes de seguimiento a la gestión de las PQRS	Atención a la Ciudadanía
Oportunidad de Mejora	O-06-AC-2022	Interoperabilidad entre el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha y el Gestor Documental ORFEO de la SDMujer	Atención a la Ciudadanía Gestión Documental

7. RESULTADOS DETALLADOS DEL SEGUIMIENTO

7.1 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para el desarrollo de este ítem se tuvo en cuenta las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, así como 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 hasta el mes de mayo de 2022. Adicionalmente se contemplaron los lineamientos establecidos en el procedimiento AC-PR-2 “Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias 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. Actualización del Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía AC-PR-02 en su versión 8 aprobada el 29 de junio de 2022 y en el cual se modificó el nombre del procedimiento, políticas de operación y normativa aplicable.
2. Se evidenció que el 100% de las peticiones (60) 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.
3. Se evidenció que el 100% de las peticiones (60) frente a las respuestas emitidas cumplieron los parámetros de amabilidad, respetuosa, claridad y sencillez en el lenguaje.
4. Al 100% de las peticiones (60) de la muestra, se les dio respuesta de fondo y se atendieron cada una de las solicitudes interpuestas.
5. 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 de la política de operación 4.5 y del punto de control N° 12 establecido en el procedimiento “Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía” AC-PR-2.
6. Durante el primer semestre de 2022 se presentaron ocho (8) requerimientos en los que se identificaron conflicto de competencias entre dependencias, frente a lo cual el proceso de Atención a la Ciudadanía elevó consulta a la Oficina Asesora Jurídica (OAJ) mediante correo electrónico para definir la asignación del requerimiento (dependencia responsable) como se relaciona en la tabla 2, en cumplimiento de 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 10 de 39

política de operación 4.11 “Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía” AC-PR-2.

Tabla 2. Relación de requerimientos con conflicto de competencias

N° radicado Bogotá te Escucha	Fecha de solicitud elevada a la OAJ	Fecha de respuesta emitida por la OAJ
367052022	03 de febrero de 2022	03 de febrero de 2022
265982022	07 de febrero de 2022	07 de febrero de 2022
854082022	10 de marzo de 2022	10 de marzo de 2022
1096742022	18 de marzo de 2022	22 de marzo de 2022
1821392022	11 de mayo de 2022	11 de mayo de 2022
1887042022	16 de mayo de 2022	16 de mayo de 2022
2315682022	22 de junio de 2022	23 de junio de 2022
2312602022	24 de junio de 2022	28 de junio de 2022

Fuente: información aportada por el proceso de Atención a la Ciudadanía (correo electrónico del 21 de julio de 2022)

- Elaboración de los informes mensuales y trimestrales de seguimiento a la gestión de las PQRS que ingresan a la Entidad que incluye las peticiones recibidas, canales de atención, tipología, traslados, tiempo promedio de respuesta, entre otros. Los cuales se encuentran publicados en la página web de la entidad en el link de transparencia y acceso a la información: <https://www.sdmmujer.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>
- Presentación de los resultados de los informes de seguimiento de las PQRS (comportamiento mensual, tipo de requerimientos, canales de atención, requerimientos por dependencia), acciones de fortalecimiento desarrolladas por el proceso Atención a la Ciudadanía que se enmarcan en relación al servicio a la ciudadanía (actualización de documentos, capacitaciones y sensibilizaciones) y resultados de las encuestas de satisfacción en la instancia del Comité Institucional de Gestión y Desempeño en las sesiones del 25 de febrero 2022 (acta N°3) y 06 de mayo 2022 (acta N°6).
- Socialización de piezas comunicacionales, sensibilizaciones y talleres, tendientes al mejoramiento continuo de la gestión de las peticiones y de atención a la ciudadanía.

Imagen 1. Boletina del 01 de marzo de 2022



La Secretaría de la Mujer adoptó, mediante la Resolución 0406 de 2021, el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas del Distrito, con el que se busca orientar de forma clara y concreta a las entidades distritales sobre el manejo de las peticiones de la ciudadanía y brindar recomendaciones técnicas para fortalecer la eficiencia, celeridad, economía y transparencia.

Teniendo en cuenta este Manual, la entidad actualizó el procedimiento para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía en su alcance, políticas de operación, normatividad, definiciones y descripción de actividades.

Consulta aquí el documento en su versión No. 7': <https://bit.ly/3HPPPLF>

Fuente: correo institucional de comunicaciones SDMMujer

 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 39

10. Emisión de la Circular 011 del 10 de junio de 2022 que contiene lineamientos para el trámite interno de la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y demás requerimientos de la SDMujer, el cual fue socializado a través del correo de Gestión Documental el 13 de junio de 2022.
11. Identificación de acciones de mejora desarrolladas en el primer semestre de 2022, como medidas de autocontrol que fueron identificadas por el proceso de Atención a la Ciudadanía, con ocasión del resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción de la gestión de PQRS en la vigencia 2021. Dichas acciones están orientadas a fortalecer la gestión y trámite de las peticiones en la Entidad, dichas acciones fueron remitidas a las dependencias mediante radicado N°3-2022-001632 del 15 de marzo de 2022.
12. La adopción de medidas tendientes a atender las situaciones identificadas desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General, en el marco del Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha que ayuda a fortalecer la gestión de las PQRS.

HALLAZGOS:

Hallazgo N°01 – Desatención de los lineamientos establecidos en cuanto a la publicación de respuestas a peticiones anónimas

Condición:

Se evidenció que tres (3) peticiones anónimas (radicado Bogotá te Escucha 1887672022, 82132022, 257592022) se publicaron en la página web institucional en la opción de “Comunicaciones Anónimas”, contraviniendo la política de operación N°3 del procedimiento AC-PR-2 Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía que al respecto establece “*Cuando se desconozca la información de notificación de la(el) destinataria(o), que no haya podido ser entregada la respuesta física por correo certificado o se trate de una petición anónima que no cuente con dirección física o electrónica para notificación, la dependencia y/o área a cargo de la respuesta deberá solicitar a la dependencia de Gestión Documental la publicación de la misma tanto en la página web de la SDMujer (sección Notificación por Aviso)(...)*” (subrayado fuera de texto)

Aunado a lo anterior, se evidenció que la petición 82132022 se publicó en la página web de forma extemporánea más aún cuando desde el proceso de Gestión Disciplinaria hizo la gestión a tiempo para su publicación.

Criterio(s):

- Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía AC-PR-02 versiones 7 y 8.
- Numeral 2 de la Directiva 008 de 2021 “*Lineamientos para prevenir conductas irregulares con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.*”

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

 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 12 de 39

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

Descripción del(los) riesgo(s):

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

Posible Efecto:

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

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

No se recibió réplica al presente hallazgo por parte de los procesos, por lo tanto, **se mantiene** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-003359 del 23 de agosto de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Revisar la página web para analizar si se requiere la eliminación de la opción “Comunicaciones Anónimas” o de lo contrario hacer claridad en las políticas de operación del procedimiento AC-PR-02 de lo que se debe publicar en la opción de “Notificación por Aviso” y “Comunicaciones Anónimas”.
2. Realizar sensibilizaciones en las que se haga claridad de las políticas de operación establecidas en el procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía.
3. Publicar oportunamente las respuestas a las peticiones anónimas en la página web institucional.
4. 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.

Hallazgo N°02 – Desatención en el registro de peticiones que no deben hacer parte del Sistema Bogotá te Escucha

Condición:

Se observó que de la muestra seleccionada, una (1) petición que fue recibida por Orfeo (radicado Bogotá te Escucha 1008452022) y no debió ser registrada en el Sistema Bogotá te Escucha de acuerdo con los lineamientos establecidos en cuanto a las exclusiones, ya que esta petición corresponde a una solicitud entre entidades y que se sale del ámbito de la competencia de la SDMujer por pertenecer a otra jurisdicción, por ende su trámite debió surtir únicamente por el gestor documental Orfeo.

Criterio(s):

 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 39

- Numeral 5.3 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, versión 3.
- Numeral 2 de la Directiva 008 de 2021 *“Lineamientos para prevenir conductas irregulares con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.”*

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

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

Descripción del(los) riesgo(s):

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

Posible Efecto:

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

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando con radicado N°3-2022-003413 del 25 de agosto de 2022 se recibió por parte de la Subsecretaría del Gestión Corporativa (proceso de Atención a la Ciudadanía) lo siguiente:

“De acuerdo con el lineamiento descrito en el numeral 5.3 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, versión 3, el cual menciona que las peticiones de solicitantes con vínculo laboral o contractual vigente no deben ser registradas en el sistema Bogotá te escucha, es importante indicar que en la fecha en que la ciudadana realizó el requerimiento 2151092022 (31 de mayo de 2022) no tenía ningún vínculo laboral o contractual vigente, toda vez que en el contenido de su comunicación informa que laboró para la SDMujer y su petición la remite desde su correo electrónico personal.

Así mismo, el requerimiento 2151092022 corresponde a un derecho de petición de interés particular, el cual tampoco se encuentra dentro de las excepciones que cita el Manual (página 11, numeral 2.2.), por lo cual se debe registrar en el sistema Bogotá te escucha.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

En análisis de la réplica y la argumentación recibida por parte del proceso Atención a la Ciudadanía frente al requerimiento 2151092022 se determina la **eliminación** de dicha petición de la condición del presente

 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 14 de 39

hallazgo, por lo cual se eliminó de los criterios la política de operación N°4.9 del Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía AC-PR-02 y se adiciona la recomendación N°2. No obstante, es importante señalar que la Oficina de Control de Interno para dicha petición tomó como criterio la política de operación 4.9 del Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía AC-PR-02 la cual hace referencia a los requerimientos que no se registran en el Sistema Bogotá te Escucha, dentro de las que se encuentran las relacionadas con “solicitudes relacionadas con procesos contractuales” la cual abarca un ámbito más amplio de lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Por otra parte, en lo que respecta a la argumentación del proceso frente a la petición N°1008452022 es de precisar que el requerimiento ingreso por ORFEO y corresponde a un traslado que realizó el Ministerio de Defensa Nacional - Policía Nacional tal como lo consta la siguiente imagen, frente a un requerimiento elevado por una ciudadana a través del sistema de dicha entidad (Sistema de información de peticiones, quejas, reclamos, reconocimiento del servicio de policía y sugerencias), por lo cual no corresponde a un derecho de petición de interés particular como se argumenta.



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y SERVICIOS
ESPECIALES
ASUNTOS JURÍDICOS DIPRO



SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

DIPRO-AS.JUD - 1.10
Bogotá, D.C., 10 de marzo de 2022

Doctora
Diana Rodríguez Franco
Secretaría Distrital de la Mujer
serviciociudadania@sdmujer.gov.co
Calle 26 69 – 76 Avenida el Dorado
Bogotá D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER
 RADICADO No. 2-2022-002494
 FECHA: 10/03/2022 3:53 PM
 RADICADO INICIAL _____
 FOLIOS 3
 ANEXOS _____

Asunto: envío documentación acta 041 CRAET (queja 29)

De manera atenta me permito remitir a ese despacho, queja allegada por medio del aplicativo Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio de Policía y Sugerencias, con el número de ticket 165884-20220302 del 03/02/2022, instaurada por la señora correo electrónico que a la letra dice: “Por medio de la presente me permito manifestar a ustedes que desde hace unos meses he venido siendo víctima de maltrato psicológico y físico por parte de quien hace parte la institución desde el área de protección y con quien comparto relación desde nace mas de año y medio casi 2 años”, con el fin, sea activada la ruta de protección a la mujer víctima de violencia frente al caso sub-examine.

Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo primero de la Ley 1755 de 2015, “por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”

Atentamente,

Firmado digitalmente por:
Nombre: _____
Grado: Coronel
Cargo: Director (A) De Protección Y Servicios Especiales
Cédula: 75034112
Dependencia: Dirección De Protección Y Servicios Especiales
Unidad: Dirección De Protección Y Servicios Especiales
Correo: 10/03/2022 9:55:31 a. m.

Anexo: si

Calle 14 No 62 – 70 PUENTE ARANDA
Teléfono: 5199800 EXT 31519
dipro.asjud@policia.gov.co
www.policia.gov.co




Fuente: solicitud de información de muestra de PQRS radicado 1008452022

Adicionalmente en el anexo de la remisión realizada por dicha entidad nacional, se evidenció el formato de recepción de PQRS “Peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio y sugerencias” en el que se encuentran los datos de la peticionaria y datos de la solicitud donde se observa que el lugar de residencia corresponde a Granada – Meta como se muestra en la siguiente imagen, lo cual sale del ámbito del alcance de la Secretaria Distrital de la Mujer en Bogotá D.C. por cuanto su trámite y gestión debió surtir por el gestor documental ORFEO, de acuerdo a lo señalado en el numeral 5.3 del Manual para la gestión de Peticiones Ciudadanas que al respecto señala “(...) Las peticiones que no cumplan con las características establecidas para ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, por tratarse de peticiones remitidas por otras entidades o autoridades, deberán ser tramitadas a través del sistema de gestión

 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 15 de 39

documental, o del instrumento que defina cada entidad para tal fin,(...)”, razón por la cual **se mantiene el hallazgo** para la presente solicitud.

Página 1 de 2		ATENDER PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS, RECONOCIMIENTOS DEL SERVICIO POLICIAL Y SUGERENCIAS		 POLICIA NACIONAL
CÓDIGO: TIP-PR-0001		WANTS OF REQUESTS, COMPLAINTS, RECOGNITIONS TO POLICE SERVICE AND SUGGESTIONS		
FECHA: 28/08/2018		RECEPCIÓN PQR25		
VERSIÓN: 3		RECEPTION PQR25		
FORMATO RECEPCIÓN PQR25 "PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS, RECONOCIMIENTOS DEL SERVICIO Y SUGERENCIAS" <small>FORMATO RECEPCIÓN PQR25 "PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS, RECONOCIMIENTOS DEL SERVICIO Y SUGERENCIAS"</small>				
<small>El reclamo ciudadano, su solicitud de PQR25 ha sido registrada por la Policía Nacional de Colombia, y recuerda que todo ciudadano tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, la oficina deberá informar sobre trámite y gestión de su queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información dentro de los términos que la ley establece. Your request of the PQR25 has been registered by the National Police of Colombia. Remember that every citizen has the right to present respectful requests to the authorities for general or particular reasons. This Office shall inform you about the process and management of your complaint, claim, suggestion or request for information within the terms established by law.</small>				
No. Consecutivo libro	Fecha de Recepción	Hora de Recepción	No. Sistema SIPQR25	
	27/02/2022	15:10:00	165984-20220302	
DATOS PERSONALES PETICIONARIO				
Nombres y Apellidos		Tipo de documento de identificación		Numero de documento
WINDY YULANY ROJAS MONTANA		CÉDULA DE CIUDADANÍA		
Teléfono fijo	Teléfono celular	Operador celular		Autoriza notificación mensajes de texto SMS
	3202246338			SI
Dirección de residencia o lugar de notificación		Departamento de residencia	Ciudad de residencia	País de residencia
		GRANADA	META	COLOMBIA
Correo electrónico		Autoriza notificación correo electrónico		
		SI		
DATOS DE LA SOLICITUD				
Tipo Solicitud	Queja			
Medio de recepción	Correo electrónico			
Cliente Externo	CLIENTE EXTERNO/Comunidad/Población/General			
Cliente Interno				
Departamento de los hechos	META			
Ciudad de los hechos	GRANADA			

Fuente: anexo radicado 1008452022

Recomendación(es) Específica(s):

- Fortalecer las capacitaciones realizadas en cuanto al registro de información en el Sistema Bogotá te Escucha, tomando como referentes las situaciones identificadas en el marco de los seguimientos efectuados por la Oficina de Control Interno, así como de las que el proceso de Atención a la Ciudadanía identifique en el seguimiento que efectúa a la gestión de las peticiones.
- Especificar en el Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía AC-PR-02 las solicitudes relacionadas con procesos contractuales que no deben ser registradas en el Sistema Bogotá te Escucha, con el propósito de alinear los criterios internos con los establecidos a nivel distrital.

Hallazgo N°03 – Inoportunidad en el registro de peticiones en el Sistema Bogotá te Escucha

Condición:

Se evidenció que la petición 1067112022 tiene fecha del 11 de febrero de 2022 y el registro en el Sistema Bogotá te Escucha se realizó hasta el 16 de marzo de 2022, es decir que pasaron 23 días hábiles posterior a la fecha que referencia el formato PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y

 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 16 de 39

SUGERENCIAS AC-FO-1 donde fue registrado el requerimiento por parte de la peticionaria, de acuerdo con los soportes aportados por el proceso y la verificación realizada en el gestor documental ORFEO.

Criterio(s):

- Numeral 5.2 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá versión 3.
- Actividad N°2 del Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02 versión 7 y 8 que establece que se tienen 2 días hábiles para el registro de las peticiones en el Sistema Bogotá te Escucha.
- Numeral N°2 Directiva 008 de 2021 “*Lineamientos para prevenir conductas irregulares con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.*”

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

- Desconocimiento de conceptos normativos y aplicación de criterios en la contestación de derechos de petición.
- Debilidad en la aplicación de controles de seguimiento a las PQRS dentro de los tiempos establecidos por ley.

Descripción del(los) riesgo(s):

- No atender las peticiones ciudadanas de conformidad con lo establecido en la ley y las políticas de operación y los procedimientos internos.

Posible Efecto:

- Apertura de investigaciones y/o sanciones de tipo disciplinario.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

No se recibió réplica al presente hallazgo por parte del proceso, por tanto, **se mantiene** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-003359 del 23 de agosto de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Remitir y registrar oportunamente las peticiones en atención a los lineamientos establecidos en la materia.
2. Establecer controles con respecto a los requerimientos que ingresan a través de los canales de recepción diferentes al Sistema Bogotá te Escucha, que permitan el registro oportuno en el sistema.
3. Fortalecer las capacitaciones en cuanto a la gestión y trámite de las peticiones en especial para aquellos

 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 17 de 39

requerimientos que ingresan en otras sedes de la Entidad, en las que se referencie las situaciones identificadas por la Oficina de Control Interno, que minimicen la inoportunidad en el registro de información y emisión de la respuesta.

Hallazgo N°04 Inoportunidad en la remisión de las peticiones que ingresan por el buzón de sugerencias

Condición:

Con ocasión de la información remitida por el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 21 de julio de 2022, en relación a las PQRS que ingresaron por el Buzón de Sugerencias desde las Casas de Igualdad de Oportunidad para las mujeres, Casa de Todas y Casas Refugio en el primer semestre 2022, se evidenció que la remisión de 15 peticiones no cumplió con las disposiciones establecidas la política de operación 4.3 del Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02 que al respecto señala *“En caso de que los requerimientos sean ingresados a través del canal escrito - Buzón de Sugerencias, éstos deberán ser remitidos de manera oportuna (el día hábil siguiente después de ingresada en el buzón) al proceso de Atención a la Ciudadanía, al correo electrónico servicioalciudadania@sdmujer.gov.co”* (subrayado fuera de texto), como se puede observar en la siguiente tabla.

Tabla 3. Relación remisión PQRS que ingresaron por el buzón

Item	N° de Petición	Fecha que registra la petición	Fecha de remisión para radicar	Correo al que fue enviado
1	1305312022	25 de marzo 2022	30 de marzo	Servicio a la Ciudadanía
2	1433832022	31 de marzo 2022	07 de abril 2022	Gestión Documental
3	1433922022	28 de marzo 2022	06 de abril 2022	Servicio a la Ciudadanía
4	1848542022	30 de abril 2022	06 de mayo 2022	Gestión Documental
5	1849552022	01 de marzo 2022	06 de mayo 2022	Gestión Documental
6	1850042022	30 de abril 2022	06 de mayo 2022	Gestión Documental
7	1850922022	30 de abril 2022	06 de mayo 2022	Gestión Documental
8	1530772022	01 de abril 2022	07 de abril 2022	Servicio a la Ciudadanía
9	1569052022	12 de abril 2022	18 de abril 2022	Servicio a la Ciudadanía
10	1569532022	11 de abril 2022	18 de abril 2022	Servicio a la Ciudadanía
11	1570112022	12 de abril 2022	18 de abril 2022	Servicio a la Ciudadanía
12	1662372022	25 de abril 2022	27 de abril 2022	Servicio a la Ciudadanía
13	1662692022	25 de abril 2022	27 de abril 2022	Servicio a la Ciudadanía
14	2298072022	02 de junio 2022	10 de junio 2022	Gestión Documental
15	2396752022	12 de junio 2022	24 de junio 2022	Gestión Documental

Fuente: Información remitida por el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 21 de julio de 2022

Criterio(s):

- Política de Operación 4.3 del Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02 versión 7 y 8.
- Numeral N°2 Directiva 008 de 2021 *“Lineamientos para prevenir conductas irregulares con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de*

 <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 18 de 39

procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.”

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

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

Descripción del(los) riesgo(s):

- 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.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

No se recibió réplica al presente hallazgo por parte de los procesos, por tanto, **se mantiene** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-003359 del 23 de agosto de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. La Dirección de Eliminación de Violencias debe revisar y atender los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía sobre la utilización de buzones de sugerencia en las Casas Refugio, y que están relacionados con los protocolos establecidos para los canales de atención, PQRS, entre otros.
2. Fortalecer las capacitaciones y/o sensibilizaciones del procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía dadas desde el proceso de Atención a la Ciudadanía, en el que se haga mención en de las directrices determinadas para los buzones de sugerencias.

Hallazgo N°05 Inoportunidad en la publicación de los informes mensuales y trimestrales de seguimiento a la gestión de PQRS

Condición:

Con ocasión de la revisión de la página web, se evidenció que 7 de los informes mensuales y trimestrales de seguimiento a la gestión de PQRS se publicaron por fuera de los tiempos establecidos en la política de operación 5.1 del Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02 vigente, como se relaciona a continuación.

 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 19 de 39

Tabla 4. Relación publicación informes de seguimiento a la gestión de PQRS

Informe	Fecha de publicación (política operación 5.1)	Fecha publicación del informe
Mensual del mes de enero de 2022	21 de febrero de 2022	25 de febrero de 2022
Mensual del mes de febrero de 2022	22 de marzo de 2022	28 de marzo de 2022
Mensual del mes de marzo de 2022	25 de abril de 2022	28 de abril de 2022
Mensual del mes de abril de 2022	20 de mayo de 2022	23 de mayo de 2022
Mensual del mes de mayo de 2022	22 de junio de 2022	28 de junio de 2022
Trimestral - periodo de enero a marzo de 2022	25 de abril de 2022	30 de abril de 2022
Trimestral - periodo de abril a junio de 2022	25 de julio de 2022	05 de agosto de 2022

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

Criterio(s):

- Política de Operación 5.1 del Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02 versión 7 y 8 que dispone “Informe mensual y trimestral de seguimiento a la gestión de PQRS de la Secretaría Distrital de la Mujer el cual deberá ser publicado en la página web de la Entidad, en la sección “Transparencia y acceso a la información pública” numeral 4.10 “Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información”, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de corte. Se realizará una presentación del informe trimestral, al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad, con el fin de que este comité realice el respectivo seguimiento” (Subrayado fuera de texto).
- Numeral N°2 Directiva 008 de 2021 “Lineamientos para prevenir conductas irregulares con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.”

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

- Debilidad en la aplicación de políticas de operación y actividades establecidas en los procedimientos.

Descripción del(los) riesgo(s):

- Incumplimiento de los principios de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Posible Efecto:

- Posibles investigaciones y/o sanciones disciplinarias por incumplimiento de procedimientos internos.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

No se recibió réplica al presente hallazgo por parte del proceso, por tanto, **se mantiene** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-003359 del 23 de agosto de 2022).

 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 39

Recomendación(es) Específica(s):

1. Establecer controles que permitan realizar la publicación de los informes acorde a las políticas de operación establecidas en el Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Ciudadanía AC-PR-02.

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 76,6% (46) de la muestra de peticiones verificadas presentan deficiencias en el registro de información en el Sistema Bogotá te Escucha en relación con la ausencia del radicado de entrada (ORFEO), en el campo destinado para ello.

Tabla 5. Peticiones sin registro de radicado de entrada de ORFEO

Item	N° de Petición	Item	N° de Petición
1	1006972022	24	257592022
2	1024612022	25	261402022
3	1047512022	26	82132022
4	1049732022	27	1279242022
5	1050072022	28	1561992022
6	1067112022	29	580262022
7	1071282022	30	1434572022
8	1095922022	31	1569532022
9	1113762022	32	2000972022
10	1123852022	33	2029942022
11	1173392022	34	2045442022
12	1204522022	35	2051142022
13	1256842022	36	2065482022
14	1271012022	37	2073522022
15	1433772022	38	2090622022
16	1534552022	39	2092822022
17	1546872022	40	2093872022
18	1611682022	41	2118472022
19	1624902022	42	2120002022
20	1662692022	43	2127532022
21	206652022	44	2151092022
22	21602022	45	2165362022
23	305922022	46	2173412022

Fuente: Reporte Sistema Bogotá te Escucha

- El 20% (12) de la muestra de peticiones verificadas, presentan deficiencias en el registro de información en el Sistema Bogotá te Escucha en relación con la ausencia del radicado de salida (ORFEO) y por ende la fecha en el campo destinado para ello (ver tabla N°6), más aún cuando se evidenció que de estas (12) se cuenta con el memorando oficial de respuesta.

 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 21 de 39

Tabla 6. Peticiones sin registro de radicado de salida de ORFEO

Item	N° de Petición	Item	N° de Petición
1	1049732022	7	1279242022
2	1071282022	8	1561992022
3	1534552022	9	1902152022
4	1661782022	10	1434572022
5	1887672022	11	2093872022
6	82132022	12	2151092022

Fuente: Reporte Sistema Bogotá te Escucha

- Del total de la muestra se observó que el 8,33% (5) peticiones (2045442022, 2073522022, 2090622022, 2093872022, 1173392022) tienen 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.
- Se evidenció que (9) peticiones (2151092022, 1067112022, 1433772022, 1434572022, 1534552022, 1569532022, 1611312022, 1624902022, 2045442022) no son claras en la descripción del asunto lo que dificulta identificar la solicitud de la (el) peticionaria (o).
- Se observó que la petición 1245062022 registra en el sistema el radicado de salida N° 1-2022-00507, lo cual no es acorde con la respuesta aportada que referencia como número de radicado el 1-2022-004507.
- Se evidenció que (2) peticiones (21602022, 1067112022) difieren entre el canal de ingreso seleccionado en el Sistema Bogotá te Escucha y los soportes aportados por el proceso.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando con radicado N°3-2022-003413 del 25 de agosto de 2022 se recibió por parte de la Subsecretaria del Gestión Corporativa (proceso de Atención a la Ciudadanía) lo siguiente:

Situación N°1. *“El 85% (51) de la muestra de peticiones verificadas presentan deficiencias en el registro de información en el Sistema Bogotá te Escucha en relación con la ausencia del radicado de entrada (ORFEO), en el campo destinado para ello.”*

Comentario: *Solamente las peticiones que ingresan por el canal escrito - Ventanilla de Correspondencia están parametrizadas para que se ingrese de manera obligatoria el número de radicado de entrada de Orfeo en la plataforma de Bogotá te escucha, sin ese radicado no permite el registro.*

Para las demás peticiones, este campo no se habilita por lo que no es de diligenciamiento obligatorio, toda vez que se reciben por los diferentes canales (e-mail, web, buzón, etc), muchas de ellas llegan trasladadas desde otras entidades o son registradas directamente por la ciudadanía en el aplicativo; lo que en un principio no permite que se ingrese un número de radicado interno Orfeo de la Secretaría de la Mujer por parte de otra entidad o del mismo ciudadano(a), además una vez registrada la petición por un tercero, el sistema no permite su modificación en este campo.

Actualmente, para el proceso de creación de peticiones que no ingresen por el canal escrito - Ventanilla de Correspondencia, primero se realiza el registro del SDQS en el sistema de Bogotá te escucha, ya que Orfeo nos exige para la creación de radicados de entrada el número de SDQS de la petición, es por ello que en Bogotá te escucha no aparece registrado el radicado de entrada ya que una vez creada la petición no permite su modificación en este campo.

 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 39

Con el inicio de la interoperabilidad del sistema Bogotá te escucha y Orfeo, se podrá registrar las peticiones de manera simultánea desde Orfeo generando así el número de radicado de entrada en ambas plataformas.

Situación N°2. *“El 20% (12) de la muestra de peticiones verificadas, presentan deficiencias en el registro de información en el Sistema Bogotá te Escucha en relación con la ausencia del radicado de salida (ORFEO) y por ende la fecha en el campo destinado para ello (ver tabla N°6), más aún cuando se evidenció que de estas (12) se cuenta con el memorando oficial de respuesta.”*

Comentario: *Una vez revisadas las 12 peticiones, se observa que ninguna era de la competencia del proceso de Atención a la Ciudadanía, todas corresponden a otras dependencias, por lo que, las observaciones se deben direccionar a las áreas correspondientes, teniendo en cuenta que cada una de ellas es responsable de finalizar en el sistema Bogotá te escucha las peticiones asignadas de acuerdo a los parámetros establecidos.*

Situación N°3. *“Del total de la muestra se observó que el 10% (6) peticiones (2045442022, 2073522022, 2090622022, 2093872022, 1173392022, 579562022) tienen 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.”*

Comentario: *Para el caso de las peticiones mencionadas, se realizó el registro de la tipología inicial por parte de la dependencia de Gestión Documental y posteriormente se realizó el registro y clasificación por parte de Atención a la Ciudadanía en el sistema Bogotá te escucha.*

Con relación a las peticiones 2045442022, 2090622022, se aclara que la tipología corresponde a Solicitud de Información, por su parte las peticiones 2073522022, 2093872022, 1173392022, corresponden a la tipología de Derecho de Petición de Interés Particular.

En el caso de la petición 579562022, se observa que la petición fue registrada por la Secretaría General con la tipología Queja, esto por tratarse de un funcionario de la Alcaldía de Usme, sin embargo, cuando la petición ingresó a la entidad, de acuerdo con lo que señala la ciudadana y atendiendo a nuestra misionalidad, se modificó la tipología a “Derecho de Petición de Interés Particular, lo cual coincide con la tipología asignada en el aplicativo Orfeo.

Situación N°4. *“Se evidenció que (9) peticiones (2151092022, 1067112022, 1433772022, 1434572022, 1534552022, 1569532022, 1611312022, 1624902022, 2045442022) no son claras en la descripción del asunto lo que dificulta identificar la solicitud de la (el) peticionaria (o).”*

Comentario: *Es importante aclarar que, cuando la petición trae consigo los anexos, en el campo de descripción del asunto en la plataforma de Bogotá te escucha, se debe diligenciar un breve resumen de lo que la peticionaria(o) está solicitando. En caso de que la petición no contenga ningún anexo, si se debe diligenciar el campo “asunto” lo más claro posible.*

En ese sentido, el campo “asunto” es un espacio orientativo, ya que lo contenido en los anexos es lo que realmente informa al área encargada de dar respuesta sobre el requerimiento del peticionario(a).

Para la petición 1569532022 se evidencia que es un buzón el cual viene anexo a la petición, al observar el documento anexo es posible identificar la solicitud que la ciudadana está realizando, por lo que no es necesario transcribir la solicitud en el campo “asunto”.

 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 39

Para la petición 1433772022, la cual corresponde a un buzón, fue remitida desde el canal e-mail, en Bogotá te escucha se ingresó la información tal como venía escrita en el correo del peticionario, sin modificar el contenido y descripción de la solicitud.

En cuanto a las peticiones 2151092022, 1067112022, 1434572022, 1534552022, 1611312022, 1624902022, 2045442022, estas corresponden a peticiones que son recibidas a través del correo de Gestión Documental, es esta dependencia la que las identifica con el asunto en la creación del Orfeo y desde Atención a la Ciudadanía con el fin de identificar el canal de origen y que no genere confusiones para las dependencias asignadas, se registra la misma información de Orfeo, pues corresponde a la misma información en ambos sistemas.

Situación N°5. *“Se observó que la petición 1245062022 registra en el sistema el radicado de salida N°1-2022-00507, lo cual no es acorde con la respuesta aportada que referencia como número de radicado el 1-2022-004507.”*

Comentario: *Al validar esta petición, se observa que corresponde a una gestión de la Dirección de Territorialización de Derechos, ya que, una vez asignada la petición al área, esta es la responsable del manejo, respuesta y cierre de la misma. En este caso, el error de digitación en el radicado corresponde a dicha dependencia.*

Situación N°6. *“Se evidenció que (3) peticiones (1661782022, 21602022, 1067112022) difieren entre el canal de ingreso seleccionado en el Sistema Bogotá te Escucha y los soportes aportados por el proceso.”*

Comentario: *Se realizó la revisión de la petición 1661782022, la cual fue trasladada directamente desde la Secretaría General a Control Interno Disciplinario, en este caso, la petición nunca ingresó a Atención a la Ciudadanía ya que no tenemos acceso a este tipo de peticiones, por lo que el canal de ingreso de la petición fue seleccionado por la Secretaría General.”*

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

En análisis de la réplica recibida y los argumentos expuestos por parte del proceso de Atención a la Ciudadanías, se determina lo siguiente:

- a. **Situación N°1. Se mantiene** la observación de las peticiones que ingresan por los diferentes canales de la entidad toda vez y **se eliminan** de la tabla N°5 las peticiones que corresponden a traslados de otras entidades.
- b. **Situación N°2. Se mantiene** la observación ya que lo argumentado no desvirtúa lo identificado por este despacho, sino que corresponden a aclaraciones frente a las responsabilidades de las dependencias de finalizar los requerimientos en el sistema. Al respecto es de señalar, que para este caso se dejó como responsable a cada una de las dependencias encargadas del trámite y gestión de los requerimientos seleccionados en la muestra en los que se identificó que no se realizó el registro del radicado de salida, a quienes fue remitido el informe preliminar sin recibir respuesta de su parte.
- c. **Situación N°3. Se mantiene** la observación ya que lo informado por el proceso afirma lo identificado por este despacho en cuanto a que la tipología seleccionada en el sistema no es acorde con las peticiones 2045442022, 20906220; en cuanto a las peticiones 2073522022, 2093872022, 1173392022 no se argumenta las razones por las cuales dichos requerimientos corresponden a derechos de petición de interés particular y no a solicitudes de información y reclamo como se identificó por este despacho; para

 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 24 de 39

finalizar el requerimiento 579562022 **se elimina** toda vez que se expusieron la razones por las cuales no se dejó con la tipificación de Queja y se hizo el cambio a derecho de petición de interés particular.

- d. **Situación N°4.** Lo argumentado por el proceso no desvirtúa lo identificado por este despacho, si no que corresponde a aclaraciones de las razones por las cuales no se hizo un registro más detallado en la descripción del asunto desatendiendo lo indicado en la página 61 del Manual del Usuario – Funcionario Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que en este aspecto señala “*Asunto: Campo obligatorio, en el cual se debe describir la petición de la manera más clara posible, en este campo debe ir toda la información relevante para que la petición sea atendida.*”, motivo por el que **se mantiene** la observación.
- e. **Situación N°5. Se mantiene** la observación toda vez que lo argumentado no desvirtúa lo identificado por este despacho. Al respecto es de señalar, que para este caso se dejó como responsable la dependencia encargada del trámite y gestión del requerimiento 1245062022 a quien fue remitido el informe preliminar sin recibir respuesta de su parte.
- f. **Situación N°6.** Con ocasión de lo expuesto por el proceso, **se elimina** de la oportunidad de mejora la petición 1661782022 de la observación.

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.
3. Analizar la viabilidad de elevar solicitud a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en cuanto a la parametrización del Sistema Bogotá te Escucha, que permita la inclusión de la fecha y radicado de entrada para las peticiones que son registradas directamente por el sistema o trasladadas por otras entidades.

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

Del total de la muestra revisada, no fue posible evidenciar la entrega de la respuesta a la (el) peticionario (a) a un total de 15 peticiones (25% de la muestra evaluada) que permitieran validar la fecha efectiva de notificación y el medio, toda vez que no fueron aportados los soportes por parte de los procesos responsables del trámite de dichas peticiones.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

No se recibió réplica al presente hallazgo por parte de los procesos, por tanto, **se mantiene** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-003359 del 23 de agosto de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

 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 25 de 39

1. El proceso de Atención a la Ciudadanía en articulación con el proceso Gestión Documental deben establecer lineamientos frente a los soportes que cada dependencia deba conservar para validar la notificación realizada al peticionario.
2. Atender las solicitudes efectuadas por la Oficina de Control Interno aportando evidencia completa, válida, clara y suficiente que permita y facilite la verificación el desarrollo del ejercicio auditor.

Oportunidad de Mejora N°03 – Contenido de la información publicada en Notificación por Aviso

En revisión de la página web institucional en el enlace “Notificación por Aviso”, se evidenció que si bien está opción cumple con las disposiciones establecidas por ley, dificulta la verificación de la publicación de las peticiones anónimas y por ende su consulta por parte de la (el) peticionaria (o) una vez vencido el periodo de tiempo de su publicación (5 días hábiles).

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

No se recibió réplica al presente hallazgo por parte del proceso, por tanto, **se mantiene** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-003359 del 23 de agosto de 2022).

Recomendación(es) Específica(s):

1. Analizar la viabilidad de que la opción de “Notificación por aviso” permita identificar la trazabilidad año a año de la notificación de la respuesta a peticiones anónimas, adicionalmente en armonía con las características de los demás ítems que se encuentran en la página web de la entidad que muestran la gestión por año.

7.2 ATENCIÓN A PETICIONES VERBALES

FORTALEZAS:

1. Las acciones que se han venido desarrollando en articulación del proceso de Gestión del Conocimiento y Atención a la Ciudadanía, en cuanto a la utilización del módulo de atención de primer nivel en el SIMISIONAL, de lo cual ya se adelantó una jornada de sensibilización el 22 de junio de 2022 en cuanto a su implementación.
2. La aplicación de los lineamientos establecidos en el manual de gestión de peticiones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, en cuanto a la gestión de solicitud reiterativas o de fácil solución con el fin de minimizar las cargas administrativas relacionadas con las PQRS y que pueden ser atendidas en el primer nivel de servicio, sin que sea necesario registrarlas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

Oportunidad de Mejora N°04 – 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 identificó que treinta (30) peticiones no cuentan con nombre del (la) peticionario (a) y por ende

 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 26 de 39

no se puede identificar si la persona no quiso dar información (anónimo) o si se presentaron debilidades en el registro de información.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

No se recibió réplica al presente hallazgo por parte del proceso, por tanto, **se mantiene** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-003359 del 23 de agosto de 2022).

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. Dar continuidad a la utilización del módulo de atención de primer nivel que permita formalizar y centralizar 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, que facilite la unificación frente al reporte de datos estadísticos que son presentados en los informes mensuales y trimestrales del seguimiento a la gestión de PQRS.

Oportunidad de Mejora N°05 – Diferencias entre la base de datos de peticiones verbales y las cifras contenidas en los informes de seguimiento a la gestión de las PQRS

Al cotejar la información de la base de datos de peticiones verbales aportada por el proceso de Atención a la Ciudadanía (enero a abril de 2022) y la base de datos del SIMISIONAL (mayo y junio de 2022) con la información que reposa en los informes mensuales y trimestrales de seguimiento a las PQRS que se encuentran publicados en la página web de la entidad, se evidenciaron diferencias en las cifras como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 7. Relación de informes de seguimiento y base de datos de peticiones verbales

Mes	N° de peticiones verbales - Informes de seguimiento	N° de peticiones verbales – base de datos	Diferencia
Enero	201	198	3
Febrero	257	257	0
Marzo	295	293	2
Abril	195	195	0
Mayo	93	93	0
Junio	64	64	0
Total	1105	1100	5

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

Como se puede observar en la tabla anterior, se presenta una diferencia entre la información reportada por el proceso en la base de datos de peticiones verbales y la contenida en los informes de seguimiento, presentando

 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 27 de 39

una diferencia de 5 PQRS, situación que puede llevar a desinformación y confusiones en el análisis de la información, así como el reporte de resultados.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando con radicado N°3-2022-003413 del 25 de agosto de 2022 se recibió por parte de la Subsecretaria del Gestión Corporativa (proceso de Atención a la Ciudadanía) lo siguiente:

“Una vez revisado el reporte de peticiones verbales registrado en los informes de seguimiento mensual, se observa que la información reportada coincide con los registros de peticiones verbales consignados en la base de datos de Excel de Atención a la Ciudadanía, para los meses de enero, febrero, marzo y abril.

Así mismo, al verificar los datos consignados en la columna “N° de peticiones verbales - bases de datos”, correspondientes a los meses de enero, marzo y mayo; las cifras no corresponden a lo registrado en la base de Excel proporcionada como insumo por parte del proceso de Atención a la Ciudadanía.

<i>Mes</i>	<i>No. peticiones verbales reportadas en los informes</i>	<i>No. de peticiones verbales bases de datos Atención a la Ciudadanía</i>	<i>No. de peticiones verbales bases de datos - reporte Control Interno</i>
<i>Enero</i>	201	201	198
<i>Febrero</i>	257	257	
<i>Marzo</i>	295	295	293
<i>Abril</i>	195	195	
<i>Mayo</i>	93	280	278
<i>Junio</i>	64	142	

Por lo tanto, las peticiones registradas en los informes de mayo y junio no coinciden con las peticiones registradas en la base de datos de Excel, teniendo en cuenta que:

- Desde el mes de mayo se registran en el aplicativo SIMISIONAL, todas las atenciones telefónicas y presenciales que estén relacionadas con los servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de la Mujer, el reporte mensual que genera este aplicativo es el **que se usa como insumo para alimentar los informes mensuales y trimestrales de seguimiento.***
- En el aplicativo SIMISIONAL no se registran llamadas anónimas, de funcionarios públicos o entidades, tampoco de ciudadanos que soliciten servicios ofrecidos por otras entidades, toda vez que el objetivo de SIMISIONAL es consignar un historial de las ciudadanas que acuden en busca de nuestros servicios; sin embargo en la base de datos de Excel de atención a la ciudadanía SI se registran todas las llamadas de ingreso, tales como llamadas de ciudadanas (os) en busca de servicios ofrecidos por la Secretaría de la Mujer, llamadas de funcionarios públicos, anónimos y solicitudes de información de servicio de otras entidades, esto con el fin de llevar un registro del total de llamadas y atenciones reales que realizan a servicio a la ciudadanía.”*

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

 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 28 de 39

En revisión de la réplica recibida por parte del proceso Atención a la Ciudadanía y los argumentos mencionados, en los que se informa que a partir del mes de mayo se dio inicio del registro de información en el SIMISIONAL correspondiente a las peticiones verbales (telefónicas y presenciales), por cuanto las cifras reportadas en los informes de seguimiento a las PQRS del mes de mayo y junio corresponden a los reportes que son generados por el SIMISIONAL los cuales fueron cotejados evidenciando que no hay diferencias en las cifras reportadas para estos meses por lo que se ajusta la tabla 7 para los meses mencionados y el contenido de la oportunidad de mejora.

Sin embargo, haciendo un recalcu de las cifras de los meses de enero y marzo de 2022 de la base de datos de Peticiones Verbales (presenciales y telefónicas) suministrada por el Proceso de Atención a la Ciudadanía se confirman las cifras indicadas en el informe preliminar para los meses en mención, razón por la que se **mantiene la oportunidad de mejora.**

Recomendación(es) Específica(s):

1. Verificar las cifras que son reportadas en los informes de seguimiento, mediante el cotejo de la información en términos de cifras, a fin presentar información precisa, clara y oportuna.

7.3 ARTICULACIÓN SISTEMA DISTRITAL BOGOTÁ TE ESCUCHA Y GESTOR DOCUMENTAL ORFEO SDMUJER

FORTALEZAS:

1. Se realizó la presentación del Plan de Pruebas Adecuaciones Servicios WEB SDQS a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General, por parte de los encargados de Soporte Técnico de Orfeo de la SDMujer a cargo del proceso Gestión Documental en articulación con el proceso Atención a la Ciudadanía, con el propósito de contar con la aprobación para iniciar el proceso de interoperabilidad entre el Sistema Distrital Bogotá te Escucha y ORFEO.
2. La SDMujer cuenta con un profesional especializado quien mediante un contrato de prestación de servicios (N°052 de 2022) realiza el soporte técnico, análisis, diseño y desarrollo de funcionalidades del Sistema de Gestión Documental ORFEO, siendo una de sus obligaciones específicas *“Realizar las actualizaciones y mejoras pertinentes en el gestor documental ORFEO en la entidad, acorde con las políticas y lineamientos de la gestión documental.”*
3. Durante el primer semestre de 2022, se evidenció en los informes de actividades del contrato N°052 de 2022, que el profesional contratista realizó la actualización del servicio web que comunica Orfeo con Bogotá te escucha, de acuerdo a lo solicitado por la Secretaria General, quedando pendiente agenda de reunión para aprobación de las actualizaciones y el cierre de peticiones, así mismo, realizó las adecuaciones en los servicios web con Bogotá te escucha, para lo cual se diseña y ejecuta el plan de pruebas solicitadas por secretaría general para los servicios web.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Oportunidad de Mejora N°06 – Interoperabilidad entre el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha y el Gestor Documental ORFEO de la SDMujer

 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 29 de 39

De acuerdo con los soportes remitidos por el proceso de Gestión Documental y Atención a la Ciudadanía, la entidad continua con el proyecto de articular el sistema Bogotá te Escucha y el gestor documental Orfeo de la SDMujer, para lo cual presentaron a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. el documento “pruebas servicios web Bogotá te Escucha” que contiene los diferentes escenarios de funcionamiento del sistema, sin embargo, si bien han adelantado acciones que reflejan avance frente al tema, a la fecha se está a la espera de la aprobación por parte de la Secretaría General para dar inicio a la operación de la articulación y por ende no hay interoperabilidad entre las dos aplicaciones a la fecha.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando con radicado N°3-2022-003413 del 25 de agosto de 2022 se recibió por parte de la Subsecretaria del Gestión Corporativa (proceso de Atención a la Ciudadanía) lo siguiente:

“Se solicita se retire esta oportunidad de mejora, teniendo en cuenta que la Secretaría Distrital de la Mujer en cabeza de Dirección Administrativa y Financiera (Gestión Documental) y el proceso de Atención a la Ciudadanía han avanzado en la gestión, no obstante, se depende de la aprobación de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para poder dar inicio a la interoperabilidad en lo que resta de la vigencia 2022, es decir, no depende de la Entidad contar con dicha funcionalidad, sino de un externo.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Revisada la respuesta emitida por el proceso de Atención a la Ciudadanía se observa que no desvirtúa la situación identificada por el contrario afirma lo evidenciado por la Oficina de Control Interno, por cuanto si bien se encuentra pendiente la aprobación por parte de la Secretaría General para dar inicio a la articulación entre ORFEO y el Sistema Bogotá te Escucha, a la fecha del presente seguimiento no existe interoperabilidad entre los dos sistemas como se explicó en la oportunidad de mejora, por ende **se mantiene la oportunidad de mejora N°6** en las mismas condiciones como fue reportado en el informe preliminar (radicado N°3-2022-003359 del 23 de agosto de 2022).

Es así que la recomendación emitida por este despacho está orientada a iniciar las acciones que correspondan para su articulación una vez se cuente con la aprobación de Secretaría General.

Recomendación(es) Específica(s):

1. Propender por iniciar en la presente vigencia la articulación de la interoperabilidad entre el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha y el Gestor Documental ORFEO de la SDMujer, una vez se reciba la aprobación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

7.4 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

 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 30 de 39

Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer correspondiente al I semestre de la vigencia 2022, los cuales fueron remitidos a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y Veeduría Distrital, mediante los radicados N°1-2022-008164 y 1-2022-008163 el 29 de julio de 2022, así como la remisión del informe a la Secretaria de Despacho (radicado N°3-2022-003055), 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 primer semestre de 2022, 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 segundo 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 17 de junio de 2022.
4. Se han presentado recomendaciones a la Secretaría del Despacho mediante el memorando radicado N°3-2022-003055 del 29 de junio de 2002, con lo cual se busca facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, y así fortalecer la confianza en la administración.
5. Se observó que durante el primer semestre de 2022, la Oficina de Atención a la Ciudadanía ha realizado catorce (14) procesos de sensibilización a las servidoras, servidores y contratistas de las diferentes dependencias de la Entidad, en temas relacionados con atención a la ciudadanía y gestión de peticiones ciudadanas.
6. Además del Informe de la Defensora Ciudadana correspondiente al primer semestre de 2022, se realizan informes mensuales dirigidos a la Personería Delegada para los Sectores Mujeres e Integración Social y a la Personería Delegada para la Familia y Sujetos de Especial Protección Constitucional, en los cuales se socializan los canales de atención y nuevas estrategias de la Secretaría Distrital de la Mujer.
7. La Secretaría Distrital de la Mujer, revisa y realiza la actualización de la información referente a los servicios prestados por la Entidad a través de los canales de atención y difusión de servicios, los cuales publica en su página web, de forma clara y accesible a la ciudadanía.

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

FORTALEZAS:

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

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 cuenta con disposiciones orientadas a la atención a la ciudadanía en el marco de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como se describe a continuación:

- ✓ Resolución Interna N°406 del 21 de julio de 2021 *“Por medio de la cual se adoptan los lineamientos de servicio a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer”*, cuyo objetivo

 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 31 de 39

está orientado a la prestación de un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de atención disponibles.

- ✓ Manual de atención a la ciudadanía AC-MA-1 – versión 7, documento que cuenta con un protocolo de atención para un buen servicio discriminado por cada canal de atención, así como recomendaciones para la atención preferencial a adultos mayores, mujeres embarazadas, menores de edad, personas en condición de discapacidad, personas en situación de vulnerabilidad, los atributos del servicio enmarcados en la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, entre otros.
- ✓ Procedimiento gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía AC-PR-02 – versión 8, que contiene lineamientos para el trámite y gestión de las PQRS que ingresan a la entidad las cuales están enmarcadas en las disposiciones establecidas norma.

Asimismo, para el primer semestre 2022 se desarrollaron sensibilizaciones internas en cuanto a la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” y lineamientos internos, como se muestra en las siguientes imágenes.

Imagen 2. Boletina informativa del 8 de febrero

Manual de atención a la ciudadanía de la SDMujer



PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Estos protocolos tienen como propósito reconocer a los diferentes grupos poblacionales, comunidades, usuarios y usuarias en sus diferencias y diversidad que hoy conforman nuestro país y requieren acercarse a los servicios suministrados por la entidad.

Las servidoras, servidores y contratistas de la Entidad no deben rechazar o descalificar a ninguna persona que requiera atención, por su forma de expresión, edad, pertenencia étnica, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, afectación por el conflicto armado, situación socioeconómica, o cualquier otra situación o condición; aplicando el enfoque diferencial en todas sus atenciones.

Cuando atiendas a personas negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, rrom o gitanas e indígenas tenga en cuenta lo siguiente:

- Identifica si la persona puede comunicarse en español. Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
- Si la persona o la Entidad cuenta con intérprete, solicita el apoyo de dicha persona.
- En caso de no ser posible el apoyo del intérprete, haz entender al peticionario o la peticionaria sobre su autorización para grabar la petición por cualquier medio tecnológico y proceda a la grabación.
- En caso de requerir una traducción en lengua nativa, la entidad podrá acudir a la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura, con el fin de recibir asistencia técnica.
- Indaga con gestos la dirección del domicilio de la persona a donde remitir la respuesta.
- Recuerda que las lenguas nativas son parte de nuestro patrimonio inmaterial, cultural y espiritual, y es responsabilidad de cada colombiana y colombiano proteger la diversidad lingüística de nuestro territorio.

Conoce nuestro Manual de Atención a la Ciudadanía aquí
<https://bit.ly/3rUvPcU>

Fuente: correo institucional

Imagen 3. Sensibilización del 15 de marzo y 3 de junio

Calidad en la prestación del servicio

Se logra un servicio de calidad cuando, además de prestarlo cumpliendo los atributos del buen servicio, se eleva el nivel de satisfacción de la ciudadanía y se adoptan medidas para el mejoramiento de este, a través de actitudes, habilidades y conductas adecuadas de servicio, como:

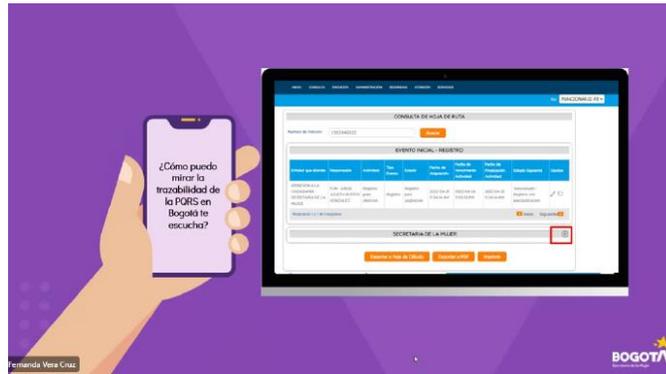
- Una actitud cálida y amable.
- Disponibilidad para escuchar y entender de forma respetuosa.
- Cortesía en la atención de sus inquietudes y problemas.
- Empatía ante la situación que están presentando.
- Comprensión de sus necesidades.
- Tolerancia y paciencia.
- Dinamismo al momento de atender los requerimientos.
- Capacidad para escuchar y evitar interrumpir.
- Capacidad para asesorar y orientar al dar respuestas claras a sus preguntas.
- Comprometerse únicamente en lo que se pueda cumplir.
- Creatividad para dar a la ciudadanía una experiencia de buen servicio.
- Confiabilidad en las respuestas y compromisos.
- Seguimiento al desarrollo de sus trámites.
- Sinceridad y precisión cuando se informe sobre el estado del trámite de una petición.
- Orden y pulcritud en el punto de servicio a la ciudadanía.



Principios para la elaboración de respuestas



	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 39



Fuente: información aportada por el proceso de Atención a la Ciudadanía

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

- a. Encuestas de satisfacción de servicio y estrategias de la SDMujer, la cual es aplicada de forma semestral vía correo electrónico con ocasión de la base de datos de ciudadanas atendidas por la entidad y que se encuentran registradas en el SIMISIONAL, adicionalmente se encuentra publicada en la página web para su diligenciamiento, como se muestra a continuación:

Imagen 4. 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.

- b. 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:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: SEC-FO-2
	SEGUIMIENTO EVALUACION Y CONTROL	Versión: 03
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 29/12/2021 Página 33 de 39

Imagen 5. Encuesta de Satisfacción de la Gestión de PQRS



Encuesta de satisfacción de la gestión de PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) - Secretaría Distrital de la Mujer

En la siguiente lista desplegable, por favor indiquemos el canal a través del cual interpuso su PQRS:

Elige una respuesta

Por favor indiquemos que tan satisfecho se encuentra con:

Enviar

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.

- 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.

- 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

 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 34 de 39

cual se establecen lineamientos frente a su aplicación mediante el procedimiento Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía AC-PR-02.

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

Tabla 8. Presentación informe estadístico de PQRS en la Red Distrital de Quejas y Reclamos

Periodo de informe	Fecha de presentación	En tiempo de acuerdo a la Circular 006 - 2017
Informe PQRS del mes enero 2022	10 de febrero de 2022	Cumple
Informe PQRS del mes de febrero 2022	18 de marzo de 2022	Cumple
Informe PQRS del mes de marzo 2022	25 de abril de 2022	Cumple
Informe PQRS del mes de abril 2022	19 de mayo de 2022	Cumple
Informe PQRS del mes de mayo 2021	13 de junio de 2022	Cumple
Informe PQRS del mes de junio 2021	09 de julio de 2022	Cumple

Fuente: información del proceso de Atención a la Ciudadanía (correo electrónico del 21 de julio de 2022)

Adicionalmente y como parte del seguimiento realizado por el proceso de Atención a la Ciudadanía a las PQRS que ingresan a la Entidad, elaboró el informe estadístico mensual y trimestral que contiene total de peticiones recibidas, tipos de peticiones, tiempo promedio de respuesta entre otros. Al corte del presente informe, se encontraron publicados los informes de seguimiento al trámite de atención a PQRS, así: mensual cinco (5) informes correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2022 y trimestral un (1) informe correspondiente al primer trimestre (enero a marzo) de 2022. Los cuales se encuentran disponibles en la página web de la entidad – link de transparencia y acceso a la información a través del siguiente enlace: <https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion>

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.”.

Respecto a este numeral, el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 21 de julio de 2022 informó “En articulación con las dependencias de la SDMujer, el proceso de Atención a la Ciudadanía participó el día 02 de mayo en la reunión “Dificultades en registro y trámite de requerimientos en la plataforma Orfeo” organizada por la Dirección de Eliminación de Violencias; igualmente, el día 27 de mayo participó en la reunión “Gestión de PQRS Vecinas Trabajemos” organizada por la Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad, ambas con el acompañamiento del proceso de Gestión Documental de la Dirección Administrativa y Financiera. En estos espacios se trataron temas relacionados con la

 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 35 de 39

radicación y asignación de PQRS, e inquietudes respecto del cierre y publicación de respuestas de los requerimientos de la ciudadanía (notificación de respuestas de peticiones anónimas, devueltas o sin dirección de correspondencia).

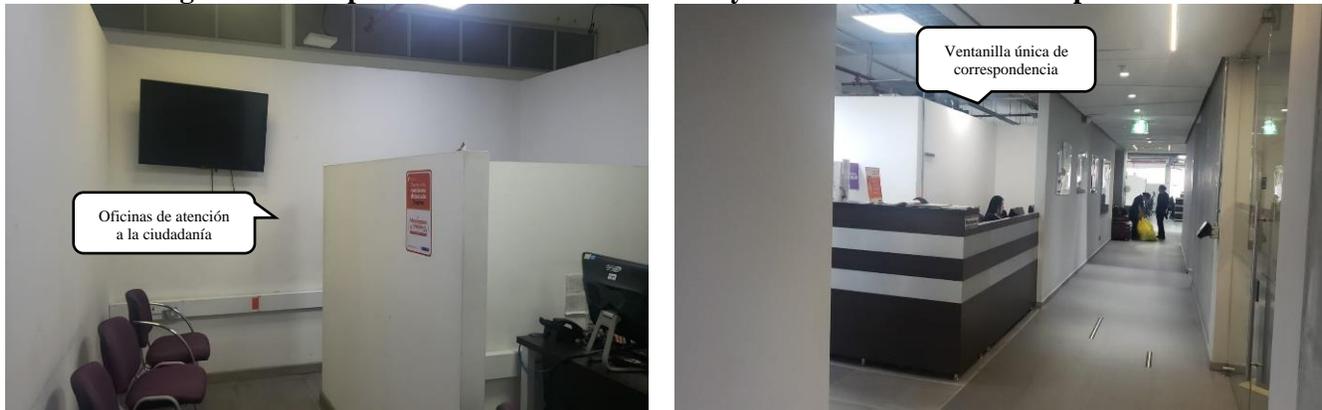
Así mismo, el proceso de Atención a la Ciudadanía organizó y ejecutó el taller virtual de gestión adecuada de PQRS y manejo del sistema Bogotá te escucha, los cuales se llevaron a cabo los días el 03 y 07 de junio, y contó la participación de la Defensora de la Ciudadanía y de los enlaces de las dependencias de la SDMujer. En este espacio se recibieron de igual manera, inquietudes y comentarios respecto de la gestión, cierre y publicación de respuestas de los requerimientos de la ciudadanía.

Es por ello que, a partir de las inquietudes y sugerencias recibidas y en aras de brindar claridad a las dependencias, se expidió la Circular 0011 de 2022 (mencionada en la respuesta del numeral 3) y se realizó la actualización a la versión 8 del Procedimiento AC-PR-2 “Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía” en el cual, entre otros temas, se da claridad en la Política de Operación #3 del lineamiento para la gestión de peticiones anónimas, devueltas o sin dirección de notificación.”

- 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 6. 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.

- Numeral 6.** “La operación continua, eficiente y efectiva del sistema distrital de quejas y soluciones que

 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 36 de 39

garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido”.

Desde el proceso de Atención a la Ciudadanía se han establecido directrices que se enmarcan en la operación del Sistema Bogotá te Escucha en cumplimiento de las disposiciones normativas establecidas en la materia, que se encuentran enunciadas en el procedimiento gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía AC-PR-02. Asimismo, se desarrollan sensibilizaciones 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 de Acción del proceso de Atención a la Ciudadanía y el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía programados de la vigencia 2022.

7. **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 con el equipo de trabajo del proceso de Atención a la Ciudadanía, quienes adicionalmente participan en los nodos (intersectorial de mujeres, capacitación y formación, comunicaciones y lenguaje claro), para el periodo del presente seguimiento (primer semestre 2022) se asistieron a las siguientes sesiones:

Tabla 9. Participación de la Entidad en la Red Distrital de Quejas y Reclamos

Nodo	Fecha
Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Soluciones	28 de febrero de 2022
Central	18 de febrero de 2022
Intersectorial Formación y Capacitación	30 de marzo de 2022 23 de junio de 2022
Intersectorial Comunicaciones y Lenguaje Claro	05 de abril de 2022 29 de junio de 2022
Sectorial Mujeres	24 de marzo de 2022

Fuente: Información aportada por el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 21 de julio de 2022

HALLAZGOS:

Hallazgo N°06 – Publicación extemporánea del informe de encuestas de satisfacción de servicios y estrategias

Condición:

No se evidenció la publicación del informe de resultados de la encuesta de satisfacción de servicios y estrategias en la página web institucional correspondiente al primer semestre 2022, dentro de los términos establecidos en la política de operación N°4 del procedimiento Encuestas de Satisfacción, como se muestra a continuación.

	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 37 de 39

Imagen 7. Link informes de satisfacción de usuarias



Fuente: Página web institucional – Transparencia y acceso a la información

Criterio(s):

- Política de operación N°4 del Procedimiento Encuesta de Satisfacción AC-PR-12 versión 1 que establecen:

“4. El informe final de la encuesta será publicado en la pagina web de la Entidad, en los meses de julio y diciembre de cada año.” (Subrayado fuera de texto).

- Numeral N°2 Directiva 008 de 2021 *“Lineamientos para prevenir conductas irregulares con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.”*

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

- Debilidad en la aplicación de políticas de operación y actividades establecidas en los procedimientos.

Descripción del(los) riesgo(s):

- Resultados inoportunos que dificulten la toma de acciones tendientes a minimizar las situaciones que dieron origen a cifras de insatisfacción en la ciudadanía.

Posible Efecto:

- Incumplimiento en la aplicación de los lineamientos y las políticas de operación relacionadas con la medición de la satisfacción de los grupos de valor y de interés de la SDMujer.
- Posibles investigaciones y/o sanciones disciplinarias por incumplimiento de procedimientos internos.

 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 38 de 39

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante memorando con radicado N°3-2022-003413 del 25 de agosto de 2022 se recibió por parte de la Subsecretaría del Gestión Corporativa (proceso de Atención a la Ciudadanía) lo siguiente:

“La encuesta de satisfacción de servicios y estrategias fue aplicada en el mes de julio de 2022. Su informe de resultados fue presentado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9 del mes de julio, el cual se llevó a cabo el día 04 de agosto de 2022. De igual manera, el informe se encuentra publicado en la página web, en el siguiente enlace:

<https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion/informe-trimestral-de-medicion-de-satisfaccion>

Respecto a la encuesta de satisfacción de la gestión de PQRS, es de aclarar que de acuerdo con el procedimiento AC-PR-2, versión 8, en su política de operación 4.15, la encuesta se llevará a cabo “en el mes de octubre y medirá la gestión adelantada con corte al 30 de septiembre”.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

En análisis de la réplica recibida por parte del proceso Atención a la Ciudadanía, si bien indicó que la encuesta de satisfacción de servicios y estrategias fue aplicada en el mes de julio y los resultados presentados en el marco del Comité de Gestión y Desempeño para su posterior publicación en la página web, se evidenció que dicha publicación se realizó de forma extemporánea (24 de agosto de 2022) como se muestra en la siguiente imagen, lo cual contradice las disposiciones establecidas en la política de operación 4 del procedimiento AC-PR-12 Encuesta de Satisfacción en cuanto a la publicación del informe de resultados de la encuesta que al respecto señala *“El informe final de la encuesta será publicado en la página web de la Entidad, en los meses de julio y de diciembre de cada año”* (subrayado fuera de texto) por lo cual **se mantiene** en la condición del hallazgo.



The screenshot shows the website interface for the Bogotá District Women's Secretariat. The main navigation bar includes 'GOV.CO', 'NOTICIAS', 'OMEG', 'TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA', 'ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA', and 'PARTICIPA'. A search bar and social media icons are also present. The main content area features a sidebar with a menu: 1. Información de la entidad, 2. Normativa, 3. Contratación, 4. Planeación, Presupuesto e Informes, 5. Trámites, 6. Participa, 7. Datos abiertos, and 8. Información específica para grupos de interés. The main content displays the title 'Informe de medición de satisfacción de usuarias y partes interesadas' under the 'Documentos' section. A year selector shows 2022 as the active year. Below the selector, the document title 'Informe de Medición de Satisfacción de Servicio y Estrategias - I semestre 2022' is shown, along with a 'Descargar' button. The date '24 Ago 2022' is circled in red.

Fuente: Página web institucional – Transparencia y acceso a la información

 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 39 de 39

Por otra parte, en lo que respecta a la encuesta de satisfacción de la gestión de PQRS y de acuerdo con lo indicado por el proceso de Atención a la Ciudadanía se evidenció que su aplicación está programada para el mes de octubre, de acuerdo con lo establecido en la política de operación 4.15 del procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía AC-PR-02, por lo cual **se elimina** de la condición del hallazgo.

Como conclusión, **se mantiene el hallazgo** en el cual se ajustó el título; se eliminaron de la condición la parte relacionada con la aplicación de la encuesta de satisfacción de servicios y estrategias, así como la aplicación y publicación de la encuesta satisfacción de la gestión de PQRS; se eliminó de los criterios la política de operación N°2 del procedimiento Encuestas de Satisfacción y se adicionó la recomendación N°2.

Recomendación(es) Específica(s):

1. Dar cumplimiento en cuanto a la aplicación de políticas de operación y lineamientos generales establecidos para la medición de la satisfacción de grupos de interés y de valor de la SDMujer en el procedimiento AC- PR-12 Encuestas de Satisfacción.
2. En las políticas de operación del procedimiento AC-PR-12 Encuesta de Satisfacción, hacer claridad del ámbito de aplicación para las encuestas de satisfacción de servicios y estrategias, así como para la encuesta de satisfacción de gestión de las PQRS, con el propósito de que exista articulación con lo dispuesto en el procedimiento AC-PR-02 Gestión de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía.

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