
	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	


Auditoría Interna de Cumplimiento
Evaluación a la gestión de PQRSD del segundo semestre del 2023
Informe Final

TABLA DE CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN GENERAL	3
<i>Criterios de Auditoría</i>	4
<i>Metodología</i>	5
2. LIMITACIONES	7
3. RESULTADOS DEL TRABAJO DE AUDITORIA	7
3.1. RESULTADOS MUESTREO GESTIÓN Y ATENCIÓN A PQRSD	8
3.1.1. Cumplimiento (C): Tipología registrada en Bogotá te Escucha	9
3.1.2. Cumplimiento (C): Condiciones de la respuesta al peticionario	9
3.1.3. Cumplimiento (C): Traslados por competencia de PQRS	9
3.1.4. Cumplimiento (C): Informes mensuales y trimestrales de gestión de PQRS	10
3.1.5. Cumplimiento (C): Informe mensual estadístico de la gestión de PQRS reportado a la Veeduría Distrital 10	10
3.1.6. Cumplimiento (C): Tratamiento a las peticiones cerradas por vencimiento de términos	10
3.1.7. Cumplimiento (C): Tratamiento a las peticiones cerradas por desistimiento tácito	11
3.1.8. Oportunidad de mejora: Coherencia e integridad en la respuesta a peticionaria (o) (OM-01-Varios-2024) 11	11
3.1.8.1. Respuesta del auditado: Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	12
3.1.8.2. Respuesta del auditado: Dirección Administrativa y Financiera	13
<i>Verificación Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha y sistema de gestión documental Orfeo</i>	15
3.1.9. Incumplimiento: Falta de registro de radicado de entrada y salida de Orfeo en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha (I-01-AC-2024)	15
3.1.9.1. Respuesta del auditado: Proceso Atención a la Ciudadanía	16
3.1.10. Incumplimiento: Cargue inoportuno de soportes de notificación al peticionario en Orfeo (I-02-Varios-2024) 19	19
3.1.10.1. Respuesta del auditado (Réplica- Proceso Atención a la Ciudadanía).....	20
3.1.10.2. Respuesta del auditado: Proceso de Gestión Documental.....	21
3.2. DISPONIBILIDAD DE ATENCIÓN CON LA QUE CUENTAN EL CANAL ESCRITO, PRESENCIAL Y VIRTUAL DISPUESTO POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	26
3.2.1. Verificación PQRSD que ingresaron mediante los buzones de sugerencias desde las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, Casas de Todas y Casas Refugio en el segundo semestre del 2023	26
3.2.1.1. Cumplimiento: Proyección de respuesta emitida a las peticiones recibidas mediante los buzones de sugerencias	27
3.2.1.2. Incumplimiento: Inoportunidad en la remisión de PQRSD para su debida gestión (I-03-Varios-2024) 27	27
3.2.1.2.1. Respuesta del auditado: Proceso Atención a la Ciudadanía.	28
3.2.1.2.2. Respuesta del auditado: Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	28
3.2.1.3. Oportunidad de mejora: Validez y confiabilidad de los anexos cargados en BTE y Orfeo (OM-02-Varios-2024)	29
3.2.1.3.1. Respuesta del auditado: Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	30
3.2.1.4. Oportunidad de mejora: Trazabilidad de requerimientos en el sistema de Gestión Documental Orfeo (OM-03-DEVM-2024).....	31
3.2.1.5. Respuesta del auditado: Proceso Atención a la Ciudadanía	32
3.2.2. Visita de campo a las Casas de Igualdad de Oportunidades- CIOM de las localidades de Engativá y Chapinero- aplicación de entrevista.	33

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
			Fecha de Emisión: 19/03/2024


3.2.2.1.	Cumplimiento (C): Accesibilidad y visibilidad de encuestas de satisfacción en el punto de atención-CIOM Chapinero.....	38
3.2.2.2.	Oportunidad de mejora: Fortalecimiento de capacitaciones al personal de las Casas de Igualdad de Oportunidades (OM-AC-04-2024)	38
3.2.2.2.1.	Respuesta del auditado (Réplica- Dirección de Territorialización de Derechos y Participación)	38
3.2.3.	Prueba de funcionamiento del canal virtual (Cliente incógnito)	39
3.2.3.1.	Cumplimiento: Procedimiento AC-PR-2, V11, política de Operación 5.2. en lo relacionado con el Canal virtual.....	39
3.3.	VERIFICACIÓN COMPONENTE DE “MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO” DEL PLAN ANUAL ANTICORRUPCIÓN, SEGUNDO SEMESTRE 2023 Y ACTIVIDADES CLAVE DE LA OPERACIÓN DE LA DEPENDENCIA A CARGO DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA.....	41
3.3.1.	Cumplimiento: 100% de ejecución de las actividades programadas en el componente “mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.	41
3.3.2.	Avance de actividades clave de la operación de la dependencia a cargo del relacionamiento con la ciudadanía. 41	
3.3.2.1.	Oportunidad de Mejora: Identificar procesos y procedimientos de relacionamiento con la ciudadanía (OM-AC-05-2024).....	42
4.	CONCLUSIONES	43
5.	RECOMENDACIONES.....	44
6.	PLAN DE MEJORAMIENTO	46
6.1.	<i>SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNOS (EFICACIA).....</i>	<i>46</i>
6.1.1.	Oportunidad de mejora: Plan de mejoramiento interno ID1263- Acción vencida (OM- DTDyP-06-2024)	47
6.1.1.1.	Respuesta Auditado: Dirección de Territorialización de Derechos y Participación)	48
6.2.	<i>EVALUACIÓN EFECTIVIDAD PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNOS PQRS</i>	<i>49</i>
7.	ANEXOS.....	51
8.	FIRMAS	51

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

1. DESCRIPCIÓN GENERAL


VIGENCIA	Segundo semestre del 2023
TITULO DE LA AUDITORIA	Auditoría de cumplimiento evaluación a la gestión de PQRSD del segundo semestre del 2023.
TIPO DE AUDITORIA	Auditoría de Cumplimiento
UNIDAD (ES) AUDITADABLE(S)	Atención a la Ciudadanía
RESPONSABLE (S)	Líder del proceso: Subsecretaria de Gestión Corporativa. Dirección de Territorialización de Derechos y Participación Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia Dirección de Enfoque Diferencial Dirección Administrativa y Financiera
OBJETIVO	Realizar el seguimiento y evaluación de las actividades implementadas por la Secretaría Distrital de la Mujer para la atención y trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a efectos de determinar el cumplimiento de los principios de oportunidad, transparencia, eficacia y celeridad, acorde con la normatividad vigente relacionada, así como la disponibilidad de los canales de atención para la ciudadanía.
ALCANCE	El seguimiento abarca las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias registradas y gestionadas por la entidad para el segundo semestre de 2023 (1 de julio al 31 de diciembre), así como la verificación de la disponibilidad continua para la atención a los ciudadanos frente al canal presencial, escrito y virtual
PERIODO DE EJECUCIÓN	Marzo- Abril del 2024
EQUIPO AUDITOR¹	Anyi Paola Castillo Avendaño- APCA- Auditora Líder Karol Mishelld Tausa García- KMTG- Auditora Interna

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

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Criterios de Auditoría

- Artículo 3 del Decreto 371 de 2010 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. “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.”
- Ley 1437 de enero 18 del 2011 “Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- Artículo 76 de la Ley 1474 de julio 12 del 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”
- Decreto 197 de 2014 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”
- Ley 1712 de marzo 06 del 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
- Decreto 392 de 2015 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. “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.”
- Capítulo II. Artículo 12 del Decreto 847 de 2019 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.”
- Artículo 17 de la Ley 2052 del 25 de agosto del 2020 “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.”
- Capítulo II. Artículo 4 del Decreto 293 del 2021 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. “Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicios a la ciudadanía y de implementación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.”
- Directiva Conjunta 005 de 2023 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. - Secretaría Jurídica Distrital. “Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.”
- Decreto 542 de 2023 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. “Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones.”
- Caja de transformación institucional: guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía. Versión 1. Noviembre del 2021. DAFP.
- Manual 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.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

- Manual del usuario - funcionario Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía. (Código: AC-PR-2. Versión 11)
- Manual de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer. (Código: Código: AC-MA-01. Versión 07).


Metodología

El presente ejercicio auditor parte de una **planeación** en la cual se realizó la revisión de datos, documentos e información contenida en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión LUCHA en relación con el proceso 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 No. 3-2024-001551 del 29/02/2024. Adicionalmente y como parte del análisis de la información, se generaron reportes del plan de mejoramiento (aplicativo LUCHA módulo de mejoramiento continuo), se efectuó la revisión de la información contenida en dicho reporte en función de parametrizar la matriz para efectos de realizar el seguimiento a las acciones abiertas y la evaluación de la efectividad de las acciones cerradas en seguimientos previos.

Posteriormente, en **desarrollo** del presente informe se efectuó revisión de la base de datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” que incluye los datos correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2023. De este modo, se seleccionó una muestra aleatoria de 50 requerimientos, frente a las cuales se procedió hacer la verificación de la información cargada en el sistema de gestión documental Orfeo y Bogotá te Escucha con el fin de obtener los correspondientes soportes de las peticiones (Documentos de las solicitudes (PQRS) recibidas, respuestas emitidas por la entidad y evidencia de la entrega de las respuestas a la (el) peticionaria), de la misma forma, frente algunas inquietudes en el desarrollo de verificación de los soportes en los aplicativos, se realizó mesa de trabajo el día 14/03/2024 con el equipo de Atención a la Ciudadanía. Para el registro de dichos resultados se diseñó matriz de verificación de la muestra de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) seleccionadas, 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).

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
		Versión: 05	
INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024		


- 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.
- Verificación del gestor documental Orfeo en cuanto a la trazabilidad de la petición (radicado de entrada y de salida).

Por otro lado, en función de identificar la disponibilidad de atención con la que cuentan el canal escrito, presencial y virtual dispuesto por la Secretaría Distrital de la Mujer para la atención continua a la ciudadanía, se determinó una muestra de 38 PQRSD que ingresaron mediante los buzones de sugerencias desde las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, Casas de Todas y Casas Refugio en el segundo semestre del 2023, frente a las cuales se verificó la gestión efectuada sobre las mismas, la oportunidad, calidez y respuesta de fondo de éstas. Asimismo, se llevó a cabo visita de campo el 20/03/2024 a la CIOM Engativá y el 21/03/2024 a la CIOM Chapinero con el fin de validar la aplicación de los lineamientos para la Atención al Ciudadano y la gestión que se realiza frente a requerimientos tipo PQRSD interpuestas por parte de las ciudadanas y ciudadanos que acceden a los servicios brindados por la Secretaría de la Mujer en dichas sedes.

Respecto al canal virtual mediante cliente incógnito, se llevó a cabo un ejercicio a través del chat virtual dispuesto en la página web de la entidad con el fin de evaluar tiempos de espera y de respuesta, actitudes y aptitudes de los servidores públicos que lo atienden, disponibilidad y actualización de la información, así como cumplimiento de protocolos y procesos.

De otro lado, se verificó en el componente de atención al ciudadano del PAAC el cumplimiento de los parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos bajo el marco de la Política de Integridad del MIPG y se validó la aplicación de las actividades claves de la operación de la dependencia encargada del relacionamiento con la Ciudadanía, con los avances que se han surtido en la entidad internamente en virtud de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 2052 del 2020.

Por último, se llevó a cabo la revisión y análisis de la información reportada por las dependencias responsables de las acciones abiertas en el módulo de mejoramiento continuo del aplicativo LUCHA relacionadas con la gestión y trámite de las PQRS al corte de 31 de diciembre de 2023, con el fin de verificar la pertinencia de los soportes que dan cuenta de las acciones desarrolladas, acorde con lo planteado en el Plan de Mejoramiento. Para cada acción formulada, se verificó la coherencia entre el hallazgo/oportunidad de mejora, las causas identificadas y las acciones planteadas, con el propósito de determinar su calificación en términos de eficiente y adecuada. Y respecto a la verificación de la efectividad se efectuó la revisión de la información contenida en los reportes de planes de mejoramiento cuyas acciones fueron cerradas en los últimos 6 meses y se llevó a cabo pruebas frente a cada uno de éstos con el fin de validar la no persistencia de la causa raíz de los hallazgos.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

2. LIMITACIONES


Para este informe no se realizó el análisis de las atenciones recibidas a través del aplicativo SIMISIONAL, teniendo en cuenta la migración de información que se está adelantando en la SDMujer, para la implementación de una nueva versión del sistema de información Misional (SIMISIONAL 2.0). Por lo anterior, la información presenta variación y es sujeta a cambios, lo cual imposibilita el trabajo de auditoría a la fecha. En ese sentido, se validará su cumplimiento para el segundo ciclo estimado para la vigencia 2024, según Plan Anual de Auditorias (V.2).

3. RESULTADOS DEL TRABAJO DE AUDITORIA

Resultados del análisis y verificación al estado y avance del proceso de Atención a la Ciudadanía (Subsecretaría de Gestión Corporativa, Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, Dirección de Enfoque Diferencial y Dirección Administrativa y Financiera) se presentan los siguientes hallazgos de auditoría:

Tabla 1. Resultados de Auditoría

Tipo de resultado	Cantidad	Referenciación	Proceso / Dependencia
Cumplimientos	11	3.1.1; 3.1.2; 3.1.3; 3.1.4; 3.1.5; 3.1.6; 3.1.7; 3.2.1.1; 3.2.2.1; 3.2.3.1; 3.3.1.	Proceso de Atención a la Ciudadanía.
Incumplimientos	3	I-01-AC-2024. Falta de registro de radicado de entrada y salida de Orfeo en el sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha.	Proceso de Atención a la Ciudadanía.
		I-02-Varios-2024. Cargue inoportuno de soportes de notificación al peticionario en Orfeo	Proceso de Gestión Documental. Proceso de Transversalización Enfoque de Género y Diferencial para mujeres.
		I-03-Varios-2024. Inoportunidad en la remisión de PQRSD para su debida gestión	Proceso de Atención a la Ciudadanía. Dirección de Territorialización de Derechos y Participación. Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia.
Oportunidades de Mejora	6	OM-01-Varios-2024. Coherencia e integridad de la respuesta al peticionario (a)	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación. Dirección Administrativa y Financiera. Proceso de Gestión Documental.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Tipo de resultado	Cantidad	Referenciación	Proceso / Dependencia
		OM-02-Varios-2024. Validez y confiabilidad de los anexos cargados en BTE y Orfeo	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación. Dirección Administrativa y Financiera.
		OM-03-DEVM-2024. Trazabilidad de requerimientos en el sistema de gestión documental Orfeo.	Dirección de Eliminación de Violencias contra las mujeres.
		OM-AC-04-2024. Fortalecimiento de capacitaciones al personal de las Casas de Igualdad de Oportunidades	Proceso de Atención a la Ciudadanía.
		OM-AC-05-2024. Identificar procesos y procedimientos de relacionamiento con la ciudadanía	Proceso de Atención a la Ciudadanía.
		OM- DTDyP-06-2024. Plan de mejoramiento interno ID1263- Acción vencida	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación.
TOTAL:	20		

Nota: se usará la sigla BTE para Bogotá Te Escucha

A continuación, se detallan los resultados anteriormente descritos.


3.1. RESULTADOS MUESTREO GESTIÓN Y ATENCIÓN A PQRSD

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

En razón a lo anterior, de las 3.373 peticiones registradas en la base de datos Bogotá te Escucha suministrada por el proceso de Atención a la Ciudadanía, se llevó a cabo un muestreo de 50 peticiones que fueron seleccionadas de manera aleatoria por canal de atención como se presenta a continuación.

Tabla No.2. Muestra de auditoría por canal de atención

Canal de atención	Muestra	No. de petición
Buzón	8	2917312023, 2936202023, 2958342023, 3021322023, 3871092023, 4417342023, 4547932023, 5467352023
E-MAIL	10	1631012023, 2821712023, 2846942023, 2884892023, 2892262023, 2908262023,

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Canal de atención	Muestra	No. de petición
		4685452023, 4941652023, 5699192023 825732023
Escrito	10	2795312023, 2925082023, 3087012023, 3100752023, 3100982023, 3232742023, 3318592023, 3330352023, 3648792023 3899202023
Presencial	5	3113372023, 3376642023, 3613202023 5425562023, 5706052023
Redes sociales	2	3084552023, 3502562023
Teléfono	5	3774572023, 3870092023, 4717982023 5031892023, 5730292023
Web	10	2732412023, 2927272023, 2970452023, 2998742023, 2998812023, 3062712023, 3103002023, 3137962023, 3144692023 3179452023
TOTAL		50 PETICIONES

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con matriz Excel denominada "Base completa PQRS BTE (2do semestre 2023)"

De las 50 peticiones verificadas por el equipo auditor, se evidenciaron los siguientes resultados:

3.1.1. **Cumplimiento (C): Tipología registrada en Bogotá te Escucha**


De las 50 peticiones revisadas, se identificó que el 96% de las mismas fueron clasificadas y registradas en el sistema Bogotá te Escucha con la tipología correspondiente siendo está coherente y acorde con la solicitud realizada por la peticionaria y/o peticionario conforme a lo estipulado en el numeral 2.1 del Manual para la gestión de peticiones ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

3.1.2. **Cumplimiento (C): Condiciones de la respuesta al peticionario**

De las 50 peticiones revisadas, se identificó que el 100% se proyectó respuesta por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer y el 96% de esas respuestas cumplieron con los parámetros de coherencia, claridad, oportunidad y calidez conforme a lo establecido en el ítem 3.3 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Versión 03 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

3.1.3. **Cumplimiento (C): Traslados por competencia de PQRS**

De acuerdo con la base de datos suministrada por el proceso de Atención a la Ciudadanía frente a los traslados por competencia, se identificaron un total de 132 peticiones que fueron trasladadas a otras entidades frente a las cuales el 100% cumplió con los términos de tiempo

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
		Versión: 05	
INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024		

para su traslado conforme a la política de operación 3 del procedimiento interno AC-PR-2. V11.

3.1.4. Cumplimiento (C): Informes mensuales y trimestrales de gestión de PQRS

De acuerdo con la verificación de la base de datos de la totalidad de PQRS recibidas en el segundo semestre del 2023, se observó que la información es coherente y concordante con la información reportada en los informes mensuales y trimestrales por parte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa y la información que reposa en el Tablero de Control de la Veeduría Distrital. Adicionalmente, su publicación en la página web de la SDMujer se ha dado dentro de los tiempos establecidos en la política de operación 6.1 del procedimiento interno AC-PR-2. V11.

3.1.5. Cumplimiento (C): Informe mensual estadístico de la gestión de PQRS reportado a la Veeduría Distrital


De acuerdo con mesa de trabajo efectuada con el proceso de Atención a la Ciudadanía el 20/03/2024, se verifico que la SDMujer ha realizado el reporte de informes mensuales estadísticos de la gestión de PQRS a la Veeduría Distrital dentro de los tiempos dispuestos en la política de operación 6.1 del procedimiento interno AC-PR-2. V11, los cuales se visualizó que han sido aprobados por la entidad correspondiente.

De la verificación efectuada cabe mencionar que del 100% de las peticiones revisadas, el 6% (3 peticiones) fueron cerradas por vencimiento de términos, dado que fue solicitado por la entidad la aclaración por parte de la peticionaria, pero cumplidos los tiempos para surtir dicho proceso, no se generó ningún pronunciamiento por parte de esta, lo cual impidió dar una respuesta contundente a lo solicitado.

Por otro lado, el 4% (2 peticiones) de las peticiones de la muestra fueron cerradas por desistimiento tácito, teniendo en cuenta que, solicitada la ampliación de información por parte de la Secretaría de la Mujer, no se recibió ningún pronunciamiento adicional por parte de la peticionaria, lo que conllevó a su cierre respectivo. En relación con lo anterior, se destaca el correcto tratamiento que se le ha dado por parte del proceso para esos casos especiales donde la información es incompleta o no es clara para brindar una respuesta de fondo.

3.1.6. Cumplimiento (C): Tratamiento a las peticiones cerradas por vencimiento de términos

De las 50 peticiones tomadas como muestra, se observó que tres (3) peticiones (2732412023, 2884892023, 3100982023) se cerraron por vencimiento de términos, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 (Artículo 17) y lo establecido en el procedimiento interno

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

AC-PR-2, teniendo en cuenta que dentro de los 10 días siguientes a la radicación de la petición, se efectuó la respectiva solicitud de aclaración de la información y pasado (1) mes, no se obtuvo respuesta por parte de la peticionaria (o) considerándose así que el término ha sido superado. Por lo anterior, la Secretaría Distrital de la Mujer efectuó el tratamiento correspondiente de acuerdo con los procedimientos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de Bogotá te escucha, cerrando la petición por vencimiento de términos en el sistema.


3.1.7. **Cumplimiento (C): Tratamiento a las peticiones cerradas por desistimiento tácito**

De las 50 peticiones tomadas como muestra, se observó que dos (2) peticiones (1631012023, 825732023) se cerraron por desistimiento tácito y sin recurso de reposición conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 (Artículo 17) y lo establecido en el procedimiento interno AC-PR-2, teniendo en cuenta que dentro de los 10 días siguientes a la radicación de la petición, se efectuó la respectiva solicitud de ampliación de la información y pasado (1) mes, no se obtuvo respuesta por parte de la peticionaria (o), entendiéndose así que ha desistido de su solicitud al no satisfacer el requerimiento por parte de la entidad. Por lo anterior, la Secretaría Distrital de la Mujer efectuó el tratamiento correspondiente de acuerdo con los procedimientos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de Bogotá te escucha, cerrando la petición por desistimiento tácito en el sistema con los respectivos actos administrativos (Resolución No. 0264 del 29 de junio del 2023, Resolución No. 0261 del 29 de junio del 2023).

3.1.8. **Oportunidad de mejora: Coherencia e integridad en la respuesta a peticionaria (o) (OM-01-Varios-2024)**

Condición: De las 50 peticiones verificadas en la muestra, se evidenció que el 4% (2 peticiones) presentaron las siguientes situaciones:

- Petición No. 3502562023: registrada en el sistema de gestión documental con Orfeo No. 2-2023-015593 del 15/08/2023 se asocia a Orfeo No. 1-2023-013920, el cual no corresponde ni está relacionado con la petición 3502562023 registrada en BTE. Es de señalar que la respuesta que efectivamente da cuenta a lo solicitado en la petición corresponde al Orfeo No. 1-2023-013940 del 01/09/2023 cargada en BTE, lo cual evidencia una debilidad en el registro que se efectúa en el sistema de gestión documental de la entidad, lo que conlleva a un riesgo en la confiabilidad y pérdida de información.
- Petición No. 3376642023: De acuerdo con la verificación en Orfeo y BTE de la petición antes enunciada, se evidenció que la respuesta adjunta en Orfeo al peticionario, al momento de la verificación, no cuenta con firma por parte de la Directora Administrativa y Financiera quien es la dependencia responsable de remitir la respuesta.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Criterio: Política de Operación 5.10 del procedimiento interno “Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la ciudadanía” (AC-PR-2. V11)

Causa: Falta de control y verificación de la integridad de las respuestas remitidas a las peticionarias y peticionarios


Consecuencia: Posible pérdida de confianza en la información generada por la entidad a la ciudadanía y presunta pérdida de información por errores en la trazabilidad de la gestión de las peticiones en Orfeo.

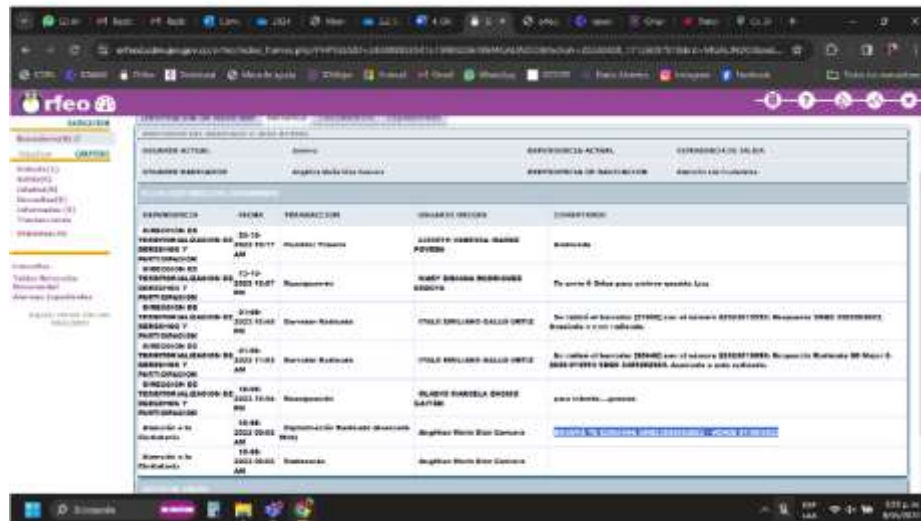
3.1.8.1. **Respuesta del auditado: Dirección de Territorialización de Derechos y Participación**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2024-002211 del 09/04/2024 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Petición No. 3502562023: registrada en el sistema de gestión documental con Orfeo No. 2-2023-015593 del 15/08/2023 se asocia a Orfeo No. 1-2023-013920, el cual no corresponde ni está relacionado con la petición 3502562023 registrada en BTE. Es de señalar que la respuesta que efectivamente da cuenta a lo solicitado en la petición corresponde al Orfeo No. 1-2023-013940 del 01/09/2023 cargada en BTE, lo cual evidencia una debilidad en el registro que se efectúa en el sistema de gestión documental de la entidad, lo que conlleva a un riesgo en la confiabilidad y pérdida de información.

Réplica: Tal como se puede ver en ORFEO para el radicado 2-2023-015593, fue Gestión Documental quien realizó la digitalización de la petición y asoció de manera incorrecta el SDQS en la plataforma de “Bogotá Te Escucha”, por lo tanto, tiene una imagen incorrecta.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	




Desde la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación se gestionó de manera correcta a través de Bogotá Te Escucha la petición 3502562023 y fue cargada la respuesta en ORFEO al radicado que se encontraba asociado.” (SIC)

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida y conforme al soporte enviado como imagen, en el cual se visualiza que la asociación de la misma se dio a partir del proceso de gestión documental de manera errónea, es posible validar que desde la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación se dio la respuesta con el número de radicado 1-2023-013940 la cual fue cargada en Orfeo respectivamente, sin embargo, es importante desde la función de la mejora que la dependencia responsable de remitir la respuesta este al pendiente y alerte sobre posibles eventos o errores que pueda haberse cometido en el registro u asociación en la plataforma Orfeo, en virtud del trabajo en equipo institucional, con el propósito de garantizar la debida trazabilidad y veracidad de la información que está siendo entregada a la ciudadanía mediante un trabajo conjunto y coordinado con las demás dependencias que hacen parte del proceso de gestión de las PQRS. Por lo anterior, se vinculará al proceso de Gestión Documental dado su responsabilidad al respecto, para que de manera conjunta o individual analicen la posible toma de acciones de tratamiento, según aplique.

3.1.8.2. Respuesta del auditado: Dirección Administrativa y Financiera

De acuerdo con el Memorando No. 3-2024-002219 del 09/04/2024 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Dirección Administrativa y Financiera, se enuncia lo siguiente como réplica:


	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

“Revisado el documento preparado para dar respuesta a la petición radicado No. 3376642023, se evidencio que esté, si cuenta con la firma por parte de la Directora Administrativa y Financiera en el aplicativo Bogotá Te Escucha...”

En relación con el documento transferido a través del Sistema de Gestión Documental - Orfeo, se actualizó de manera inmediata, adjuntando la versión final del oficio firmado por parte de la Directora Administrativa y Financiera” (SIC).

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida, se observa que en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, la respuesta se adjuntó con firma, mientras en el sistema de Gestión Documental Orfeo, la respuesta cargada no correspondía al documento final, si bien desde la Dirección Administrativa y Financiera se gestionó la corrección inmediata, es de señalar que es esencial que se analice la posible toma de acciones de tratamiento que eviten en futuras ocasiones la materialización de citado evento, por lo cual, se precisó en el hallazgo lo siguiente:

“Petición No. 3376642023: De acuerdo con la verificación en Orfeo y BTE de la petición antes enunciada, se evidenció que la respuesta adjunta en Orfeo al peticionario al momento de la verificación no cuenta con firma por parte de la Directora Administrativa y Financiera quien es la dependencia responsable de remitir la respuesta”

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Verificación Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha y sistema de gestión documental Orfeo

Es de señalar que, dentro del proceso de verificación adelantado, se identificaron dos (2) incumplimientos que están relacionados con el debido registro en sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha (BTE) y el cargue correspondiente de anexos y documentos de trazabilidad de la respuesta en Orfeo como se describe a continuación:


3.1.9. Incumplimiento: Falta de registro de radicado de entrada y salida de Orfeo en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha (I-01-AC-2024)

Conforme a las verificaciones realizadas, se detectaron dos (2) eventos que evidencian incumplimiento en el registro de radicado de entrada y salida de Orfeo en Bogotá Te Escucha así:

Evento uno, condición: De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSD del segundo semestre del 2023, se evidenció que en el registro efectuado en el sistema BTE, NO se relaciona el número de radicado de Orfeo de ingreso de la Secretaría Distrital de la Mujer en la plataforma para las siguientes peticiones: 3144692023, 3179452023, 3613202023, 3774572023, 3870092023, 3871092023, 4417342023, 4717982023, 4941652023, 5699192023, 5706052023, 5730292023, 2917312023, 2927272023, 2970452023, 2998742023, 2998812023, 3062712023, 3084552023, 3100752023, 3103002023, 3137962023.

De otro lado, al verificar en Bogotá te Escucha las peticiones: 4685452023, 5031892023, 5699192023, 2917312023, 2998742023, 2998812023, NO se observa relacionado el número de radicado del Orfeo de salida de la Entidad, lo cual va en contravía de lo dispuesto en el procedimiento interno.

Evento dos, condición: De acuerdo a la verificación efectuada a las PQRSD que ingresaron mediante los buzones de sugerencias desde las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, Casas de Todas y Casas Refugio en el segundo semestre del 2023, se evidenció que el registro efectuado en BTE, NO se relaciona el número de radicado de Orfeo de ingreso en la plataforma para las siguientes peticiones: 3210362023, 3284342023, 3296842023, 3650692023, 3801672023, 3838252023, 3871092023, 3886752023, 3890402023, 3890702023, 4207782023, 4294112023, 4294362023, 4371372023, 4371182023, 4417342023, 4525832023, 4547692023, 4547932023, 4549042023, 4569022023, 4908152023, 4947462023, 5063582023, 5063942023, 5165372023, 5355332023, 5367322023, 5441622023, 5467352023, 5482882023, 5560462023, 5590172023,

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

5690042023, 5696342023, 5696602023, 5696862023, 5699532023, 5793682023, 5796252023, 5796872023.

Asimismo, NO se evidencia en la hoja de ruta de BTE el registro del radicado de salida de respuesta generado por Orfeo para las siguientes peticiones: 4371372023 (Orfeo 1-2023-017130), 5696342023 (Orfeo 1-2024-000587), 5696602023 (Orfeo 1-2024-000587).

Criterio: Procedimiento interno AC-PR-2. V11. Política de operación 5.2 que establece *"...Diariamente el proceso de Atención a la Ciudadanía debe descargar el reporte de los requerimientos radicados, para su posterior registro en el sistema Bogotá te escucha, en el que se debe tener en cuenta incluir siempre el número de radicado de Orfeo"*

Política de operación 5.10 que establece *"...Estas respuestas deben ser revisadas y suscritas por la persona responsable de cada dependencia, en el formato correspondiente, y deberán ser radicadas a través del sistema de gestión documental Orfeo, teniendo en cuenta que para el cierre en Bogotá te escucha se debe relacionar el número de radicado de salida que genera este sistema..."*


Causa: Posible falta de seguimiento y control en el proceso de registro de PQRS recibidas y tramitadas por la Secretaría Distrital de la Mujer en el Sistema Bogotá te Escucha. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Consecuencia: Posible pérdida de trazabilidad interna en el sistema de gestión documental de la entidad (Orfeo) para garantizar la debida gestión de las PQRS recibidas por la Secretaría Distrital de la Mujer.

3.1.9.1. Respuesta del auditado: Proceso Atención a la Ciudadanía

De acuerdo con el Memorando No. 3-2024-002221 del 09/04/2024 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Subsecretaria de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como réplica:

"(...) Evento uno: Frente a las peticiones relacionadas en este punto del incumplimiento, en lo que tiene que ver con el no relacionamiento del número de radicado de Orfeo, es importante indicar que aún no se cuenta con la interoperabilidad de los sistemas (Gestor documental Orfeo y Bogotá te escucha) lo cual está a cargo de la Dirección Administrativa y Financiera – Proceso de Gestión Documental. En diversas ocasiones desde atención a la ciudadanía se han realizado reuniones de seguimiento (ver actas de reunión del II semestre de 2023), con el fin de revisar avances en la interoperabilidad sin que a la fecha se cuente con esta función, por lo que respetuosamente se sugiere que este incumplimiento sea asignado solo a la

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
		Versión: 05	
INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024		

Dirección Administrativa y Financiera-Gestión Documental, por ser los responsables de la implementación.

Por otra parte, es preciso indicar, que cada una de las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, debe relacionar el radicado de Orfeo de salida en la plataforma Bogotá te escucha, tal como se indica a continuación:


SDQS	Dependencia respuesta definitiva
4685452023	Dirección de Enfoque Diferencial
5031892023	Comunicación Estratégica Dirección de Territorialización de Derechos
5699192023	Dirección de Gestión del Conocimiento
2917312023	Comunicación Estratégica
2998742023	Dirección de Enfoque Diferencial
2998812023	Dirección de Enfoque Diferencial

Por lo que, amablemente se solicita sea asignado el incumplimiento solo a esas dependencias, teniendo en cuenta que el proceso de atención a la ciudadanía constantemente realiza talleres y capacitaciones indicando estos aspectos del procedimiento de gestión de PQRS (ver listados de asistencia).

Evento dos: En cuanto a este punto, de igual manera aplica la misma argumentación dada para el evento anterior (uno). A continuación, se relacionan las dependencias responsables para cada radicado SDQS:

SDQS	Dependencia respuesta definitiva
4371372023	Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia
5696342023	Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia
5696602023	Dirección de Eliminación de las Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia

Finalmente, nos permitimos aclarar sobre el criterio "Procedimiento interno AC-PR-2. V11. Política de operación 5.2 que establece "...Diariamente el proceso de Atención a la Ciudadanía debe descargar el reporte de los requerimientos radicados, para su posterior registro en el sistema Bogotá te escucha, en el que se debe tener en cuenta incluir siempre el número de radicado de Orfeo" Política de operación 5.10 que establece "...Estas respuestas deben ser revisadas y suscritas por la persona responsable de cada dependencia, en el formato correspondiente, y deberán ser radicadas a través del sistema de gestión documental Orfeo, teniendo en cuenta que para el cierre en Bogotá te escucha se debe relacionar el número de radicado de salida que genera este sistema..." que el equipo de Atención a la Ciudadanía descarga el reporte de requerimientos de la ventanilla virtual y física, los cuales ya cuentan con un número de radicado que se puede registrar en el Bogotá te escucha. Para los demás

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

requerimientos que ingresan por el correo de Atención a la Ciudadanía, se debe primero realizar el registro en el Bogotá te escucha para posteriormente radicarlo en el Orfeo ingresando el número del SDQS. Esto se solucionaría con la interoperabilidad de los sistemas Orfeo y Bogotá te escucha, que está a cargo de la Dirección Financiera y Administrativa-Gestión Documental, como se mencionó anteriormente, por lo que se solicita se asigne el incumplimiento a esa dependencia.” (SIC)


Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida, no se desconoce desde la Subsecretaría de Gestión Corporativa se ha participado de manera activa en las reuniones de interoperabilidad de los sistemas como consta en las cinco actas presentadas, así como de la realización de capacitaciones a las dependencias conforme a evidencias suministradas mediante listados de asistencia.

Sin embargo, es de destacar que la Subsecretaría como líder del proceso de Atención a la Ciudadanía, ejerce el rol de segunda línea (de defensa) en estos temas, lo que significa que debe asegurar de que los controles y procesos de gestión del riesgo de la 1ª línea (de defensa) sean apropiados y funcionen correctamente, además, de encargarse de supervisar la eficacia e implementación de actividades de control específicas, que seguramente fueron impartidas en las jornadas de capacitación, pero que los resultados demostrarían, tal vez, usar otras estrategias que permitan lograr efectividad en todas las dependencias.

Es de señalar, que en virtud de la verificación de la evaluación de efectividad al Plan de Mejoramiento adelantado en el presente informe (ver numeral 6.2, **ID1122 y 1123** declarados inefectivos), se observa que persiste el evento, es decir, la ausencia de registro del radicado de Orfeo en BTE en anteriores vigencias, lo que hace importante analizar el evento desde quien lidera el proceso, con el propósito de evitar la recurrencia.

Todo lo anterior, en virtud del alcance de la caracterización del proceso de Atención a la Ciudadanía, así como del objetivo del procedimiento AC-PR-2. V11, el cual establece el deber de garantizar la gestión de PQRS desde la recepción hasta el seguimiento y correspondiente respuesta a los peticionarios, por lo anterior, exhortamos al análisis de posibles acciones de tratamiento que logren superar lo anteriormente descrito.

Por último, con relación a la solicitud de vinculación de otras áreas, se sugiere que bajo el marco del monitoreo y seguimiento que ejerce el líder del proceso las vincule según resultados de análisis, para que de manera conjunta o individual analicen la posible toma de acciones de tratamiento, según aplique.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

3.1.10. Incumplimiento: Cargue inoportuno de soportes de notificación al peticionario en Orfeo (I-02-Varios-2024)


Conforme a las verificaciones realizadas, se detectaron dos (2) eventos que evidencian incumplimiento en el cargue de los soportes de notificación, así:

Evento uno, condición: De acuerdo a la muestra seleccionada de PQRSD del segundo semestre del 2023, se evidenció que el soporte del envío por correo electrónico certificado fue cargado por fuera de los términos previstos en el procedimiento interno para las siguientes peticiones: 3232742023 respuesta enviada por correo el 09/08/2023, sin embargo, dicho soporte fue cargado al sistema de gestión documental Orfeo hasta el 31/08/2023; petición 3330352023 respuesta remitida por correo el 18/08/2023, sin embargo, dicho soporte fue cargado al sistema de gestión documental Orfeo hasta el 31/08/2023; petición 3376642023 respuesta remitida por correo el 16/08/2023, sin embargo, dicho soporte fue cargado al sistema de gestión documental Orfeo hasta el 31/08/2023; petición 2892262023 respuesta remitida el 04/07/2023, sin embargo dicho soporte fue cargado en Orfeo el 05/09/2023; y petición 2917312023 respuesta remitida el 12/07/2023, sin embargo, el soporte fue cargado en Orfeo hasta el 05/09/2023.

De otro lado, se identificaron 7 peticiones (2821712023, 2846942023, 2908262023, 2925082023, 2958342023, 2998742023, 2998812023) que publicaron el soporte de notificación a la peticionaria (o) en el sistema de gestión documental Orfeo hasta el 10/04/2024 superando los tiempos dispuestos en el procedimiento interno para surtir dicho proceso. Por último, se evidenciaron 2 peticiones (2936202023, 3021322023) que al momento de la verificación no cuentan con soporte cargado en el sistema de gestión documental Orfeo que permita validar el envío de la notificación al peticionario.

Evento dos, Condición: De acuerdo a la verificación efectuada a las PQRSD que ingresaron mediante los buzones de sugerencias desde las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, Casas de Todas y Casas Refugio en el segundo semestre del 2023, se evidenció que el soporte del envío por correo electrónico certificado fue cargado por fuera de los términos previstos en el procedimiento interno para las siguientes peticiones: 3284342023 enviado por correo el 15/08/2023, sin embargo, dicho adjunto fue cargado en la plataforma hasta el 31/08/2023; petición 3296842023 enviado por correo el 14/08/2023, sin embargo, dicho adjunto fue cargado en la plataforma hasta el 31/08/2023; petición 4371372023 enviado por correo el 10/10/2023, sin embargo, dicho adjunto fue cargado en la plataforma hasta el 21/10/2023.

Asimismo, se observó que 2 peticiones (3838252023, 4371182023) publicaron el soporte de notificación a la peticionaria (o) en el sistema de gestión documental Orfeo hasta el 10/04/2024 superando los tiempos dispuestos en el procedimiento interno para surtir dicho proceso. Por

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

último, para la petición 3878692023 en BTE se señala como canal de salida: E-MAIL, ESCRITO, WEB, sin embargo, NO se evidencia soporte de envío a través de EMAIL certificado cargado en Bogotá te Escucha ni en Orfeo.

Criterio: Política de operación 5.13 del procedimiento interno AC-PR-2. V11

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

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


Es de hacer claridad que conforme a la evaluación de efectividad adelantada en el presente informe en el numeral 6.2, se identificó que el **plan de mejoramiento ID1114** fue declarado inefectivo, teniendo en cuenta que las peticiones 2998742023, 2998812023 responsabilidad del **proceso de Transversalización del enfoque de género y diferencial para mujeres** se evidencia que al momento de la verificación por parte de la Oficina de Control Interno, no se cuenta con el cargue del soporte de notificación al peticionario, así como tampoco fue relacionado en el sistema Bogotá Te Escucha el radicado de salida del Orfeo siendo este responsabilidad de la dependencia a cargo de la respuesta. Por lo anterior, se observa que persiste la problemática que generó el hallazgo del informe de PQRS anterior, por lo cual, se extiende la invitación al proceso a tomar nuevas acciones frente al presente hallazgo con el fin de combatir la causa raíz y evitar su permanencia en el tiempo.

3.1.10.1. Respuesta del auditado (Réplica- Proceso Atención a la Ciudadanía)

De acuerdo con el Memorando No. 3-2024-002221 del 09/04/2024 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Subsecretaria de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como réplica:

“De acuerdo con el Procedimiento AC-PR-2 el cargue de los soportes de notificación al peticionario en Orfeo es de la competencia del proceso de Gestión Documental.

De igual, como apoyo al cumplimiento de esta gestión, de manera mensual desde el proceso de Atención a la Ciudadanía se lleva a cabo el seguimiento y revisión de una muestra mensual entre los cuales se verifica el cargue de los soportes de notificación en Orfeo. Se anexa evidencias de actas de revisión y memorandos de socialización de las observaciones en la muestra para el segundo semestre de 2023.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Teniendo en cuenta lo anterior, solicitamos que el incumplimiento sea eliminado para el proceso de Atención a la Ciudadanía y asignado a la Dirección Administrativa y Financiera-Gestión Documental, por ser los responsables.” (SIC)

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis efectuado por la Oficina de Control Interno de la réplica y los anexos adjuntos, se evidencia que desde el proceso de Atención a la Ciudadanía frente al tema de notificación de peticionarios, ha ejercido un control mediante el cual se observa que a través de muestras se ha validado el cargue de notificación de respuestas a las peticiones en el sistema de gestión documental Orfeo, evidenciándose que se ha ejercido en este caso el rol como segunda línea de Defensa desde el proceso de Atención a la Ciudadanía. Por lo anterior, y teniendo en cuenta lo descrito en la réplica conforme al procedimiento AC-PR-2. V11, el líder del **proceso de Gestión Documental** será el responsable del tratamiento respectivo.

3.1.10.2. **Respuesta del auditado: Proceso de Gestión Documental**


De acuerdo con el Memorando No. 3-2024-002219 del 09/04/2024 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Dirección Administrativa y Financiera, se enuncia lo siguiente como réplica:

“De conformidad con los dos eventos identificados y reportados, el Proceso de Gestión Documental realizó la verificación de cada radicado (14 casos) determinando la necesidad de gestionar algunas acciones desde el Proceso para (9 casos), solicitar replantear la clasificación de incumplimiento de cinco (5) casos, de acuerdo con lo siguiente:

Acción por realizar: *Para los radicados que registran la incorporación de la notificación con posterioridad al término 3 días hábiles establecidos en el procedimiento interno, se solicitará al Operador de Servicios Postales Nacionales - 4/72, quien ejecuta el contrato de mensajería, realizar las acciones respectivas de seguimiento y verificación, con el fin de no sobrepasar los tiempos mencionados.*

Acción por realizar: *Para los radicados que no registran la incorporación del documento de notificación, se realizó la revisión de los parámetros de información, considerando que podría ser un error del sistema ORFEO, cuando los envíos son remitidos a los destinatarios que no aporta una dirección, o puede ser por un olvido involuntario por la incorporación. Para estos casos, se adoptarán las acciones de seguimiento, incluyendo una solución temporal, ajustando en el campo de datos de una dirección “no registra”, para que el sistema permita realizar el debido cargue.*

Si esta solución no es efectiva el soporte se incluirá en el expediente donde se encuentra la respuesta al derecho de petición como un anexo. A continuación el detalle y revisión de cada caso:

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

1. Radicado BTE 3838252023 - Respuesta ORFEO 1-2023-014757

Acción realizada: Se incorporaron las pruebas el día 10 de abril de 2024.

2. Radicado BTE 3878692023

R/. No se acepta la clasificación de incumplimiento, dado que en el Informe se menciona que en Orfeo se relaciona la respuesta con el radicado 1-2022-015993, sin embargo, este radicado corresponde a la vigencia 2022 y al consultarlo en Orfeo no aparece ningún registro.

3. Radicado BTE 3886752023 - Respuesta Orfeo 1-2023-015994

R/. No se acepta la clasificación de incumplimiento, dado que se evidenció completitud de este, la prueba de entrega esta incorporada desde el 29 de septiembre de 2023.

4. Radicado BTE 4549042023 - Respuesta Orfeo 1-2023-017742

R/. No se acepta la clasificación de incumplimiento para esta Dirección, dado que esta comunicación no fue remitida a al Proceso de Correspondencia para su gestión de envío.

5. Radicado BTE 4371182023 - Respuesta Orfeo 1-2023-016456

6. Radicado BTE 2821712023 - Respuesta Orfeo 1-2023-009991

7. Radicado BTE 2846942023 - Respuesta Orfeo 1-2023-009533

8. Radicado BTE 2908262023 - Respuesta Orfeo 1-2023-009982

9. Radicado BTE 2925082023 - Respuesta Orfeo 1-2023-010311 y 1-2023-010310

10. Radicado BTE 2958342023 - Respuesta Orfeo 1-2023-010040

11. Radicado BTE 2998742023 - Respuesta Orfeo 1-2023-011142

12. Radicado BTE 2998812023 - Respuesta Orfeo 1-2023-011142

Acción realizada: Para los casos números del 5 al 12, se identificó que por inconvenientes técnicos presentado en el Sistema Orfeo, no se logró incorporar las respectivas evidencias en su momento, teniendo en cuenta, lo anterior se procede a reportar a la dependencia responsable y se incorpora la prueba el 10 de abril de 2024.

13. Radicado BTE 2936202023

R/. No se acepta la clasificación de incumplimiento para esta Dirección, dado que la dependencia no se generó respuesta en Orfeo, de acuerdo con lo consultado


14. Radicado BTE 3021322023

R/. No se acepta la clasificación de incumplimiento para esta Dirección, dado que la dependencia no se generó respuesta en Orfeo." (SIC)


Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis efectuado por la Oficina de Control Interno de la réplica efectuada por la Dirección, se presenta los siguientes análisis:

▪ Para los siguientes radicados, se observa:

→ Radicado BTE 3838252023 - Respuesta ORFEO 1-2023-014757: Se efectuó el respectivo cargue de notificación por parte de la Dirección en el sistema de gestión documental Orfeo el 10/04/2024, es decir, se llevó a cabo una corrección **seis meses después y producto del presente ejercicio de auditoría interna.**

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

- Radicado BTE 4371182023 - Respuesta Orfeo 1-2023-016456: Se efectuó el respectivo cargue de notificación por parte de la Dirección en el sistema de gestión documental Orfeo el 10/04/2024, es decir, se llevó a cabo una corrección **seis meses** después y producto del presente ejercicio de auditoría interna.
- Radicado BTE 2821712023 - Respuesta Orfeo 1-2023-009991: Se efectuó el respectivo cargue de notificación por parte de la Dirección en el sistema de gestión documental Orfeo el 10/04/2024, es decir, se llevó a cabo una corrección **nueve meses** después y producto del presente ejercicio de auditoría interna.
- Radicado BTE 2846942023 - Respuesta Orfeo 1-2023-009533: Se efectuó el respectivo cargue de notificación por parte de la Dirección en el sistema de gestión documental Orfeo el 10/04/2024, es decir, se llevó a cabo una corrección **nueve meses** después y producto del presente ejercicio de auditoría interna.
- Radicado BTE 2908262023 - Respuesta Orfeo 1-2023-009982: Se efectuó el respectivo cargue de notificación por parte de la Dirección en el sistema de gestión documental Orfeo el 10/04/2024, es decir, se llevó a cabo una corrección **nueve meses** después y producto del presente ejercicio de auditoría interna.
- Radicado BTE 2925082023 - Respuesta Orfeo 1-2023-010311 y 1-2023-010310: Se efectuó el respectivo cargue de notificación por parte de la Dirección en el sistema de gestión documental Orfeo el 10/04/2024, es decir, se llevó a cabo una corrección **nueve meses** después y producto del presente ejercicio de auditoría interna.
- Radicado BTE 2958342023 - Respuesta Orfeo 1-2023-010040: Se efectuó el respectivo cargue de notificación por parte de la Dirección en el sistema de gestión documental Orfeo el 10/04/2024, es decir, se llevó a cabo una corrección **nueve meses** después y producto del presente ejercicio de auditoría interna.
- Radicado BTE 2998742023 - Respuesta Orfeo 1-2023-011142: Se efectuó el respectivo cargue de notificación por parte de la Dirección en el sistema de gestión documental Orfeo el 10/04/2024, es decir, se llevó a cabo una corrección **nueve meses** después y producto del presente ejercicio de auditoría interna.
- Radicado BTE 2998812023 - Respuesta Orfeo 1-2023-011142: Se efectuó el respectivo cargue de notificación por parte de la Dirección en el sistema de gestión documental Orfeo el 10/04/2024, es decir, se llevó a cabo una corrección **nueve meses** después y producto del presente ejercicio de auditoría interna.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Es de precisar que el ejercicio de verificación obedece a muestras, y se evidencio al momento de la verificación que dichas peticiones (muestras) no contaba con los soportes correspondientes, y aunque se haya efectuado los cargues de los soportes, la técnica (muestreo) evidencia inoportunidades, eventos del incumplimiento evidenciados, razón por la cual es determinante para identificar posibles falencias en este aspecto, y se hace necesario tomar acciones de fondo que eviten que estas situaciones persistan.

- Radicado BTE 3878692023: De acuerdo con la revisión efectuada al informe, cabe aclarar que no se hizo mención del radicado de respuesta en ninguna parte del hallazgo, sin embargo, se precisa que el número de respuesta de Orfeo corresponde al radicado No. 1-2023-015993, en el cual NO se evidencia cargado el soporte de notificación al peticionario, a pesar de que en Bogotá Te Escucha se evidencia como canal de salida E-MAIL, ESCRITO, WEB. Lo anterior, hace evidente el incumplimiento comunicado.
- Radicado BTE 3886752023 - Respuesta Orfeo 1-2023-015994: Conforme a la revisión que se llevó a cabo en el sistema de gestión documental Orfeo, se evidencia que se cuenta con soporte de notificación de envío por correo certificado con fecha del envío 25/09/2023, lo cual es acorde con los tiempos establecidos en el procedimiento interno. Por lo anterior, se eliminará dicho registro de la petición de la condición del hallazgo.
- Radicado BTE 4549042023 - Respuesta Orfeo 1-2023-017742: Conforme a la revisión que se llevó a cabo en el sistema de gestión documental Orfeo, se evidencia que, en la respuesta cargada en el sistema, se tiene adjunto el soporte de envío por correo electrónico con fecha del 18/10/2023, lo cual es acorde con los tiempos establecidos en el procedimiento interno. Por lo anterior, se eliminará dicho registro de la petición de la condición del hallazgo.
- Radicado BTE 2936202023: Se evidencia que dicha petición fue recibida por la Secretaría Distrital de la Mujer mediante buzón de sugerencias, en razón a ello se efectuó respuesta mediante Orfeo 1-2023-009968 del 07/07/2023, la cual enuncia como asunto “*Respuesta Radicado SDMujer No. 2-2023-011325. Traslado por competencia de la petición elevada por el ciudadano Diego Armando Lasprilla Mina*”, sin embargo, cabe mencionar que si bien la competencia no era de la Secretaría se debió notificar al peticionario su traslado a otra Entidad, dado el canal por el cual fue recibida la petición. Adicionalmente, al efectuar la consulta mediante Bogotá Te Escucha, se observa en la hoja de ruta que la petición fue resuelta por respuesta definitiva por la Secretaría Distrital de la Mujer, pero no se evidencia trazabilidad que dé cuenta del traslado a otra Entidad por competencia como se observa en la imagen No.1. Por lo anterior, es importante analizar el evento y tomar las acciones correctivas adecuadas.


	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Imagen No.1. Hoja de ruta petición No. 2936202023


CONSULTA DE HOJA DE RUTA									
Número de Petición:		2936202023		<input type="button" value="Buscar"/>					
EVENTO INICIAL - REGISTRO									
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA SECRETARÍA DE LA MUJER	FUN - CLAUDIA LEJANA PIÑEROS GARCIA	Registro para atención	Registro	Registro para asignación	2023-06-27 11:09:54 AM	2023-06-27 11:59:59 PM	2023-06-27 11:09:54 AM	Solucionado - Registro con precalificación	 
Mostrando 1 a 1 de 1 registros ← Atrás Siguiente →									
SECRETARIA DE LA MUJER									
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Gestión Opción
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA SECRETARÍA DE LA MUJER	FUN - CLAUDIA LEJANA PIÑEROS GARCIA	Registro para atención	Registro	Registro - con precalificación	2023-06-27 11:09:54 AM	2023-06-27 11:59:59 PM	2023-06-27 11:16:45 AM	Solucionado - Por asignación	  
DIRECCIÓN DE TERRITORIALIZACIÓN DE DERECHOS SECRETARÍA DE LA MUJER	FUN - ALVARO ANDRES VERGARA ALARCON	Calificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2023-06-27 11:16:45 AM	2023-07-10 11:59:59 PM	2023-07-07 11:57:40 AM	Solucionado - Por respuesta definitiva	  
Mostrando 1 a 2 de 2 registros ← Atrás Siguiente →									

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. 15/04/2024.

- **Radicado BTE 3021322023:** De acuerdo con la revisión efectuada en el sistema de gestión documental Orfeo, se observa que se remitió respuesta mediante radicado 1-2023-010731 del 14/07/2023 a la peticionaria, adicionalmente, conforme al canal de salida registrado en Bogotá Te Escucha (BUZON, E-MAIL, ESCRITO), no se observa cargue de la evidencia de notificación a la peticionaria a través de correo electrónico conforme al procedimiento interno. Por lo anterior, es importante analizar el evento y tomar las acciones correctivas adecuadas.

De acuerdo con el análisis anterior, se hicieron las siguientes precisiones en la condición del hallazgo:

Evento uno, condición “...se identificaron 7 peticiones (2821712023, 2846942023, 2908262023, 2925082023, 2958342023, 2998742023, 2998812023) que publicaron el soporte de notificación a la peticionaria (o) en el sistema de gestión documental Orfeo hasta el 10/04/2024 superando los tiempos dispuestos en el procedimiento interno para surtir dicho proceso. Por último, se evidenciaron 2 peticiones (2936202023, 3021322023) que al momento de la verificación no cuentan con soporte cargado en el sistema de gestión documental Orfeo que permita validar el envío de la notificación al peticionario.”

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Evento dos, condición “...Asimismo, se observó que 2 peticiones (3838252023, 4371182023) publicaron el soporte de notificación a la peticionaria (o) en el sistema de gestión documental Orfeo hasta el 10/04/2024 superando los tiempos dispuestos en el procedimiento interno para surtir dicho proceso. Por último, para la petición 3878692023 en BTE se señala como canal de salida: BUZON, E-MAIL, ESCRITO, sin embargo, NO se evidencia soporte de envío a través de EMAIL certificado cargado en Bogotá te Escucha ni en Orfeo.”

Y conforme a los soportes y justificaciones de la dirección, se eliminaron dos (2) peticiones del hallazgo (3886752023, 4549042023) dada la verificación realizada en Orfeo.


3.2. DISPONIBILIDAD DE ATENCIÓN CON LA QUE CUENTAN EL CANAL ESCRITO, PRESENCIAL Y VIRTUAL DISPUESTO POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

La Oficina de Control Interno de la Secretaría Distrital de la Mujer en función de efectuar la verificación de la disponibilidad de los canales de atención escrito, presencial y virtual llevó a cabo las siguientes acciones:

3.2.1. Verificación PQRSD que ingresaron mediante los buzones de sugerencias desde las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, Casas de Todas y Casas Refugio en el segundo semestre del 2023

De acuerdo con la información suministrada por el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante correo electrónico del 07/03/2024 como respuesta al Orfeo No. 3-2024-001551 del 29/02/2024, se recibió matriz en Excel denominada “Radicado peticiones- buzón de sugerencias (2do semestre 2023)”, frente a las cuales, la Oficina de Control Interno verificó el 100% (42) de peticiones ingresadas mediante este canal durante el segundo semestre del 2023.

De la verificación que se llevó a cabo, es de señalar que el 80% de las peticiones fueron interpuestas en el formato AC-FO-01 “Presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias” establecido por el procedimiento interno en su política de operación 5.5, mientras el 20% restante se visualizó en formatos distintos a los aprobados en el sistema integrado de gestión de la SDMujer “Lucha”. Por lo anterior, es importante definir las medidas a tomar para facilitar y garantizar a la ciudadanía la radicación de sus peticiones, sin implicar incumplimientos a lo estipulado en los procedimientos internos de la entidad (AC-PR-2. V11)

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

3.2.1.1. **Cumplimiento: Proyección de respuesta emitida a las peticiones recibidas mediante los buzones de sugerencias**

De las 42 PQRS que ingresaron mediante los buzones de sugerencias desde las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, Casas de Todas y Casas Refugio en el segundo semestre del 2023, se evidenció que el 100% tuvo una respuesta de forma completa y de fondo, cumpliendo con los criterios de coherencia, calidez y claridad tal como lo establece la política de operación 5.10 del procedimiento interno “Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía” (AC-PR-2.V11).


3.2.1.2. **Incumplimiento: Inoportunidad en la remisión de PQRSD para su debida gestión (I-03-Varios-2024)**

Condición: Conforme a la verificación efectuada a las PQRSD que ingresaron mediante los buzones de sugerencias desde las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, Casas de Todas y Casas Refugio en el segundo semestre del 2023, se evidenció inoportunidad en la remisión de PQRSD a servicio a la ciudadanía para su gestión en los siguientes casos: CIOM Candelaria (3210362023- petición remitida al 2 día hábil de ingreso), Casa Refugio Rosa Elvira Cely (3296842023- petición remitida 18 días hábiles posteriores a su recepción), CIOM Antonio Nariño (3650692023- petición remitida al 4 día hábil posterior a su recepción), CIOM Santafé (3890402023- petición remitida después de 28 días hábiles de su recepción) (3890702023- petición remitida después de 29 días hábiles de su recepción) y Casa Refugio Esmeralda (4294362023- petición remitida después de 6 días hábiles de su recepción)

Criterio: Procedimiento interno AC-PR-2. V11. Política de operación 5.5 que establece “... *los buzones deberán ser revisados diariamente y llevar el registro de apertura del mismo en el formato AC-FO-9 “Registro de Apertura Diaria de Buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)”*. En caso de que haya una o más PQRS en el buzón, deberá ser remitida una a una, en correos individuales y en formato PDF, máximo al día hábil siguiente después de ingresada en el buzón, al correo electrónico servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co.”

Causa: Posible insuficiencia en los controles propuestos para la verificación de las peticiones que ingresan a los buzones diariamente. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Consecuencia: Posible pérdida de reputación de la Secretaría Distrital de la Mujer y afectación en la generación de respuestas oportunas a la ciudadanía interesada.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

3.2.1.2.1. Respuesta del auditado: Proceso Atención a la Ciudadanía.

De acuerdo con el Memorando No. 3-2024-002221 del 09/04/2024 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Subsecretaria de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Replica. Solicitamos no sea asignado el incumplimiento al proceso de Atención a la Ciudadanía, teniendo en cuenta que desde el proceso se han realizado capacitaciones y socializaciones para la adecuada gestión de las PQRS (Procedimiento AC-PR-2), en especial lo relacionado con la Política 5.5 que tiene que ver con la “Oportunidad en la remisión de PQRS para su debida gestión”. Como evidencia, se adjunta listados de asistencia de los talleres realizados en el segundo semestre de 2023, lo que demuestra la debida diligencia por nuestra parte.

Igualmente, se creó, implementó y socializó el formato AC-FO-9 para realizar el registro de apertura diaria del buzón de PQRS, el cual permite tener un control de las peticiones recibidas a través de este medio, el cual se encuentra en el Kawak, dentro del proceso de Atención a la Ciudadanía. Se adjunta el formato.” (SIC)


Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis efectuado por la Oficina de Control Interno de la réplica y los anexos adjuntos, si bien se reconoce que desde el proceso de Atención a la Ciudadanía, se han efectuado capacitaciones para brindar los lineamientos correspondientes frente a la gestión de PQRS como consta en los listados de asistencia presentados, las mismas, no han sido efectivas, en el sentido, que sigue persistiendo problemáticas que podrían convertirse en un riesgo para garantizar la respuesta oportuna de los requerimientos recibidos por la ciudadanía.

En ese sentido, el proceso de Atención a la Ciudadanía como líder del proceso y actuando como segunda línea (de defensa) es necesario que analice los eventos e implemente acciones con el fin de prevenir la materialización de riesgos, así como de brindar el seguimiento y acompañamiento pertinente para garantizar la debida gestión de PQRS en la Entidad como lo señala el alcance de la caracterización del proceso y el objetivo del procedimiento interno AC-PR-2. V11.

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

De acuerdo con el Memorando No. 3-2024-002211 del 09/04/2024 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, se enuncia lo siguiente como réplica:

“CIOM Antonio Nariño (5165372023- petición remitida después de 3 días hábiles de su recepción). Réplica: aunque el formato tiene fecha del 14/11/2023, éste fue recibido el 17/11/2023 como consta en el formato de AC-FO-9 diligenciado por la Casa de Igualdad de

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Oportunidades para las Mujeres de la localidad de Antonio Nariño, por lo tanto, la petición si fue enviada en el tiempo establecido, un día.”

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis efectuado por la Oficina de Control Interno de la réplica y los anexos adjuntos, se evidencia el formato AC-FO-9 diligenciado por la Casa de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres de la localidad de Antonio Nariño, en el cual se verificó que para el 14/11/2023 se efectuó apertura del buzón conforme al registro sin alguna petición. Hasta el día 17/11/2023 se registra petición 5165372023 que fue remitida a servicio a la ciudadanía por medio de correo electrónico ese mismo día. Por lo anterior, se efectúa la eliminación del siguiente apartado “...CIOM Antonio Nariño... (5165372023- petición remitida después de 3 días hábiles de su recepción)”, en la condición del hallazgo. De otro lado, cabe mencionar que para las demás peticiones relacionadas en el hallazgo no se efectuó ninguna réplica por parte de la dependencia.


3.2.1.3. **Oportunidad de mejora: Validez y confiabilidad de los anexos cargados en BTE y Orfeo (OM-02-Varios-2024)**

Condición: De acuerdo con la verificación efectuada a las PQRSD que ingresaron mediante los buzones de sugerencias desde las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, Casas de Todas y Casas Refugio en el segundo semestre del 2023, se evidenciaron los siguientes casos que ponen en duda la validez y confiabilidad de los anexos cargados en BTE y Orfeo:

- En el sistema de gestión documental Orfeo para la petición 4371182023, se observa que la respuesta cargada en el sistema se encuentra en formato Word y sin la firma correspondiente por parte de la Directora de Territorialización de Derechos y Participación, a pesar de que la respuesta con firma se visualiza en BTE, es esencial que ambas plataformas cuenten con los soportes finales remitidos al peticionario.
- En el sistema de gestión documental Orfeo para la petición 4569022023, NO es posible visualizar los soportes correspondientes a la publicación en cartelera y devolución, dado que el archivo cargado aparece como NO DISPONIBLE.
- En la revisión de la respuesta cargada en el sistema de gestión documental Orfeo y BTE para la petición 5590172023, se observa que en el asunto se enuncia "Respuesta PQRS 4699332023" lo cual no está relacionado con el número de petición asignado por el sistema BTE que corresponde al número 5590172023 (Dirección Administrativa y Financiera)

Criterio: Política de operación 5.10 del procedimiento interno AC-PR-2. V11 “Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía”

Causa: Ausencia de un control que valide y verifique la información y anexos que están siendo cargados en el sistema de gestión documental Orfeo y BTE.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
		Versión: 05	
INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024		

Consecuencia: Posible pérdida de confiabilidad de la ciudadanía en la información generada por la Secretaría Distrital de la Mujer.

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

De acuerdo con el Memorando No. 3-2024-002211 del 09/04/2024 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, se enuncia lo siguiente como réplica:


*“En la revisión efectuada en BTE, para la petición 3284342023, se evidencia cargada la respuesta a la petición recibida mediante buzón, sin embargo, cabe mencionar que el anexo correspondiente a la certificación solicitada no cuenta con firmas que permitan la validez del documento o certificación que está siendo remitida a la peticionaria. **Réplica:** Las evidencias (certificaciones) descargadas de SIMISIONAL 1 no se generan con firma. De otro lado, debido que las solicitudes se manejan de manera electrónica y por la cultura de cero papel, estas certificaciones no se imprimen para firmar.*

*- En el sistema de gestión documental Orfeo para la petición 4371182023, se observa que la respuesta cargada en el sistema se encuentra en formato Word y sin la firma correspondiente por parte de la Directora de Territorialización de Derechos y Participación, a pesar de que la respuesta con firma se visualiza en BTE, es esencial que ambas plataformas cuenten con los soportes finales remitidos al peticionario. **Sin réplica.***

*- En el sistema de gestión documental Orfeo para la petición 4569022023, NO es posible visualizar los soportes correspondientes a la publicación en cartelera y devolución, dado que el archivo cargado aparece como NO DISPONIBLE. **Réplica:** Los anexos 3 y 4 fueron cargados por Gestión Documental, por lo tanto, la Dirección de Territorialización no tiene responsabilidad alguna sobre la visualización de los documentos.*

*-En la revisión de la respuesta cargada en el sistema de gestión documental Orfeo y BTE para la petición 5590172023, se observa que en el asunto se enuncia "Respuesta PQRS 4699332023" lo cual no está relacionado con el número de petición asignado por el sistema BTE que corresponde al número 5590172023. **Réplica:** Este radicado es de competencia de la DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA" (SIC)*

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis realizado por la Oficina de Control Interno de la réplica y los anexos proporcionados por la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, con relación a la primera oportunidad de mejora, se ha confirmado que de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1564 de 2012 sobre "Documento auténtico", que las certificaciones descargadas a través de SIMISIONAL no requieren firma. Esto se debe a que, al ser un sistema de información oficial, ya cuenta con la validación necesaria conforme a la normatividad vigente. Por lo anterior, se retirará la misma.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
		Versión: 05	
INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024		

Por otro lado, respecto a la oportunidad de mejora 3, se visualiza que los documentos cargados para la notificación se dieron desde el proceso de gestión documental sin tener en cuenta la disponibilidad para su visualización por parte de terceros, sin embargo, en función de la mejora se considera que la dependencia responsable de remitir la respuesta debe verificar que la información en Orfeo este cargada de forma correcta para garantizar la debida trazabilidad y veracidad de la información que está siendo entregada a la ciudadanía mediante un trabajo conjunto y coordinado con las dependencias que hacen parte del proceso de gestión de la petición. Por lo anterior, no es viable la desvinculación de la oportunidad de mejora propuesta. Adicionalmente, cabe mencionar que se vinculará a este hallazgo el proceso de Gestión Documental dado su responsabilidad frente al registro en el sistema de gestión documental Orfeo.

Respecto a la oportunidad de mejora, se validó la información y efectivamente la misma corresponde o es responsabilidad de la Dirección Administrativa y Financiera, por lo cual, se le vinculará a dicha dependencia en la oportunidad de mejora.


Por lo anterior, la oportunidad de mejora se ajustó eliminando de la condición el siguiente aparte *“En la revisión efectuada en BTE, para la petición 3284342023, se evidencia cargada la respuesta a la petición recibida mediante buzón, sin embargo, cabe mencionar que el anexo correspondiente a la certificación solicitada no cuenta con firmas que permitan la validez del documento o certificación que está siendo remitida a la peticionaria.”*

Asimismo, se precisó en lo referente a la petición 5590172023, entre otros, la cual no está relacionado con el número de petición asignado por el sistema, el siguiente texto *“(Dirección Administrativa y Financiera)”*.

3.2.1.4. **Oportunidad de mejora: Trazabilidad de requerimientos en el sistema de Gestión Documental Orfeo (OM-03-DEVM-2024)**

Condición: De acuerdo a la verificación efectuada a las PQRSD que ingresaron mediante los buzones de sugerencias desde las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, Casas de Todas y Casas Refugio en el segundo semestre del 2023, se observó que para las peticiones 5696602023 (Orfeo 2-2023-025400) y 5696342023 (Orfeo 2-2023-025397) en el sistema de gestión documental Orfeo no se cuenta con la trazabilidad correspondiente de la gestión efectuada hasta el final frente al requerimiento interpuesto por la ciudadana, lo cual impide evidenciar el cargue de respuesta y notificación de la misma en el sistema.

Criterio: Política de operación 5.2 del procedimiento interno AC-PR-2. V11 “Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía”

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
		Versión: 05	
INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024		

Causa: Posible falta de interoperabilidad entre el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

Consecuencia: Posible pérdida de trazabilidad de las peticiones recibidas por la Secretaría Distrital de la Mujer.

3.2.1.5. **Respuesta del auditado: Proceso Atención a la Ciudadanía**


De acuerdo con el Memorando No. 3-2024-002221 del 09/04/2024 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Subsecretaria de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Replica. Primeramente, respecto de las peticiones 5696602023 (Orfeo 1-2024-000587) y 5696342023 (Orfeo 2-2023-025397), de los cuales se indica que no cuentan con la trazabilidad correspondiente de la gestión efectuada desde el inicio frente al requerimiento interpuesto por la ciudadana, solicitamos que sea asignada solamente a la Dirección de Eliminación de Violencias quién debió cargar en el Orfeo la información correspondiente, de acuerdo con el procedimiento. Desde el proceso de Atención a la Ciudadanía se les brinda constantemente talleres y socializaciones del procedimiento con estas disposiciones.

Respecto de la posible duplicidad de información de los radicados 5696602023 y 5696342023 las cuales nos indican que hacen parte de una misma petición efectuada por la ciudadana "Isabel Correa" de la Casa Refugio Rosa Elvira Cely, informamos que, si bien corresponde a la misma ciudadana, estas peticiones son diferentes y se recibieron en fechas diferentes, por lo cual se deben radicar de manera separada. Se adjuntas las peticiones recibidas a través del canal de buzón de sugerencias los días 14 y 16 de diciembre de 2023.” (SIC)

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis efectuado por la Oficina de Control Interno de la réplica y los anexos presentados, se evidencia que efectivamente las peticiones con los radicados 5696602023 y 5696342023 fueron interpuestas por la ciudadana "Isabel Correa" de la Casa Refugio Rosa Elvira Cely, siendo las mismas diferentes e ingresando los días 14 y 16 de diciembre, razón por la cual, se efectuó su registro aparte en el Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha por parte del proceso de Atención a la Ciudadanía.

En ese sentido, se observa que no existió duplicidad de información para las peticiones analizadas, por lo cual, se procede a la eliminación del siguiente apartado en la condición del hallazgo: “...Adicionalmente, se identificó que existe duplicidad de información, dado que ambas peticiones registradas en el sistema BTE (5696602023, 5696342023) hacen parte de una misma petición efectuada por la ciudadana "Isabel Correa" de la Casa Refugio Rosa Elvira Cely. Por lo anterior, es necesario establecer desde el proceso de atención a la ciudadanía un control que procure un registro único de peticiones en los aplicativos con el fin de evitar el desgaste administrativo y la duplicidad de información.” Así mismo, se retira el hallazgo para

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
		Versión: 05	
INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024		

el proceso de Atención a la Ciudadanía, y queda asignado al proceso a cargo de la respuesta, responsable del cargue de los documentos correspondientes en Orfeo.

Por último, se precisó el título de la oportunidad de mejora de la siguiente forma “*Trazabilidad de requerimientos en el sistema de Gestión Documental Orfeo (OM-03-DEVM-2024)*”.

3.2.2. Visita de campo a las Casas de Igualdad de Oportunidades- CIOM de las localidades de Engativá y Chapinero- aplicación de entrevista.

La Oficina de Control Interno con el fin de conocer y validar la aplicación de los lineamientos para la Atención al Ciudadano y la gestión que se realiza frente a requerimientos tipo PQRSD interpuestas por parte de las ciudadanas y ciudadanos que acceden a los servicios brindados por la Secretaría de la Mujer en las CIOM, llevó a cabo visita en dos (2) localidades frente a las cuales se encontró lo siguiente:

CIOM ENGATIVÁ: El 20/03/2024 se efectuó visita en horas de la tarde en la sede de Engativá, donde se identificó en primera medida la ausencia de la auxiliar administrativa a cargo de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía, lo cual se convierte en un posible riesgo para brindar un servicio de calidad a las ciudadanas que requieren información en el punto de atención. Por lo anterior, es necesario garantizar la presencia continua del personal administrativo en función de apoyar las labores de atención en las sedes dispuestas por la Secretaría Distrital de la Mujer.

Respecto a la aplicación de los lineamientos frente a la gestión de PQRSD, se pudo validar mediante entrevista aplicada a la abogada y psicóloga de la sede que se tiene conocimiento de los formatos de recepción de PQRS en los buzones de sugerencias AC-FO-1, así como del diligenciamiento del formato AC-FO-9 para el registro de la apertura diaria del buzón, respecto a este último, se observó en formato en línea que fue remitido mediante correo electrónico a las auditoras el diligenciamiento correspondiente para el mes de marzo cumpliendo con la política de operación 5.5 del procedimiento interno y la revisión diaria de las peticiones ingresadas por medio del buzón.


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2 Versión: 05	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Imagen No. 2. Diligenciamiento formato AC-FO-9 mes de marzo CIOM Engativá.



Fuente: Visita de campo, CIOM Engativá. (20 de marzo de 2024)

Con relación a la capacitación del personal de la CIOM en temas relacionados con atención a la ciudadanía, se manifiesta por parte de la abogada (Daisy Beltrán) y la Psicóloga (Anggi Dothor) que no se han recibido capacitaciones en los últimos 6 meses para el personal. Sin embargo, desde el acompañamiento brindado por parte de la contratista María Camila Galindo de la Dirección de territorialización, se menciona que en el mes de noviembre del 2023 se efectuó una jornada en primera medida, de socialización de los resultados de la aplicación de encuestas como instrumento de evaluación del servicio prestado y se dieron algunos lineamientos frente a la atención a la ciudadanía, se aportan actas así:

- Reunión con Referentes de las CIOM, el 27 de octubre de 2023
- Reunión con equipo Bogotá 50/50, el 31 de octubre de 2023.
- Reunión con Abogadas de las CIOM, el 9 de noviembre de 2023.
- Reunión con Trabajadoras Sociales de las CIOM, el 10 de noviembre de 2023.
- Reunión con Auxiliares Administrativas de las CIOM, el 17 de noviembre de 2023.
- Reunión con Psicólogas de las CIOM, el 20 de noviembre de 2023.

Conforme a la verificación de las actas aportadas, se evidencia que de manera general se brindaron lineamientos para la atención de mujeres en proceso de reincorporación, pero se hace necesario fortalecer los ejercicios de capacitación al personal de las CIOM en función del fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos que están en constante contacto con la ciudadanía.

Por otro lado, respecto a la verificación de los buzones de sugerencias en la CIOM, se observó que el mismo está dispuesto en un lugar visible para la ciudadanía, se encuentra en condiciones adecuadas y dispone de formatos (AC-FO-1. V06) disponibles en su lado izquierdo para ser usados por las personas al interponer peticiones por este canal


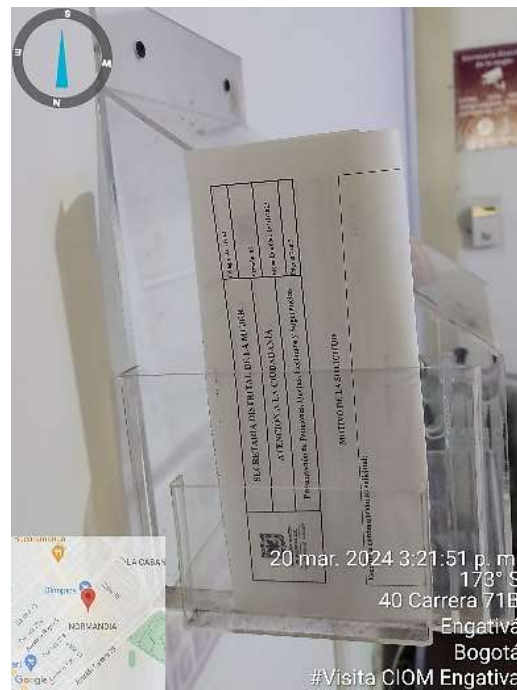
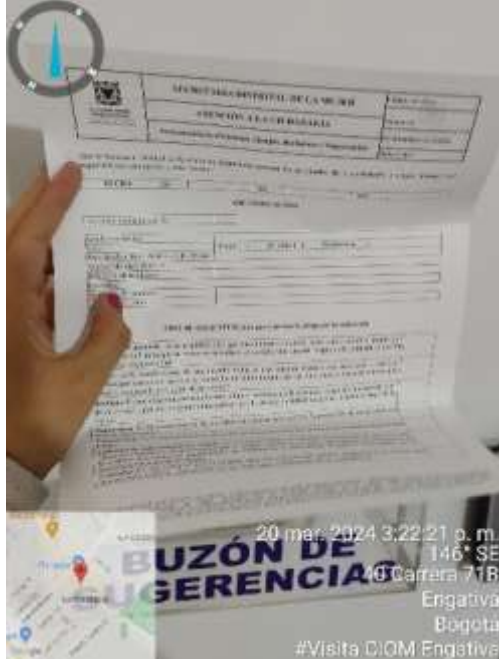

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Imagen No.3. Fotografías verificación buzón de sugerencias CIOM Engativá



Fuente: Visita de campo, CIOM Engativá. (20 de marzo de 2024).

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

CIOM CHAPINERO: El 21/03/2024 se efectuó visita en horas de la tarde en la sede de Chapinero, donde se identificó en primera medida, una atención cálida y amable por parte de la auxiliar administrativa a cargo de la sede, frente a la cual se percibió un buen conocimiento de los lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de la Mujer para la gestión de PQRSD recibidas mediante el buzón de sugerencias. Se evidenció conocimiento de los formatos de recepción de PQRS en los buzones de sugerencias AC-FO-1, así como del diligenciamiento del formato AC-FO-9 para el registro de la apertura diaria del buzón, respecto a este último, se observó en formato en línea que fue remitido mediante correo electrónico a las auditoras el diligenciamiento correspondiente para el mes de marzo cumpliendo con la política de operación 5.5 del procedimiento interno y la revisión diaria de las peticiones ingresadas por medio del buzón.

Imagen No.4. Diligenciamiento formato AC-FO-9 mes de marzo CIOM Chapinero

	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: AC-FO-9
	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Versión: 01
	REGISTRO DE APERTURA DIARIA DE BUZÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Fecha Emisión: 03/11/2023
		Página 1 de 1

Punto de atención Secretaría Distrital de la Mujer:						
Fecha de apertura	Hora	Cantidad de PQRS	Nombres y apellido(s) de la/el responsable	Cargo	Firma	Fecha de envío a Atención a la Ciudadanía*
01/03/2024	17:20 p.m.	0	Sandra Maldonado León	Auxiliar Administrativa		
04/03/2024	17:20 p.m.	0	Sandra Maldonado León	Auxiliar Administrativa		
05/03/2024	17:20 p.m.	0	Cindy Carolina Amaya	Abogada		

Fuente: Visita de campo, CIOM Chapinero. (21 de marzo de 2024).

Con relación a la capacitación del personal de la CIOM en temas relacionados con atención a la ciudadanía, se manifiesta por parte de la auxiliar administrativa que en el 02/11/2023 se recibió capacitación virtual, se aporta soporte mediante listado de asistencia a la capacitación, el cual fue remitido mediante correo electrónico a las auditoras. Sin embargo, en términos generales se considera necesario fortalecer los ejercicios de capacitación al personal de las CIOM por parte del proceso de atención a la ciudadanía, teniendo en cuenta que son dichas sedes y puntos donde se tiene un mayor relacionamiento con las mujeres que acceden a servicios por parte de la SDMujer, por lo cual, es esencial el constante fortalecimiento de las capacidades del personal a cargo en las CIOM para garantizar un servicio cercano a la ciudadanía y que responda a sus necesidades.

Por otro lado, respecto a la verificación de los buzones de sugerencias en la CIOM, se observó que el mismo está dispuesto en un lugar visible para la ciudadanía, se encuentra en condiciones adecuadas y dispone de formatos (AC-FO-1. V06) disponibles en su lado izquierdo para ser usados por las personas al interponer peticiones por este canal.


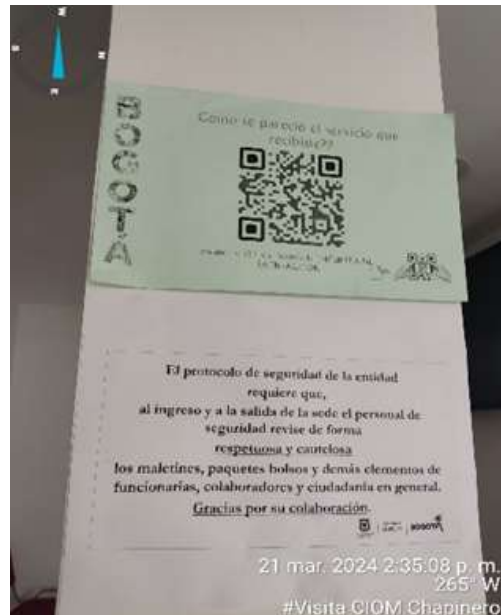

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
		Versión: 05	
INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024		

Imagen No.5. Fotografías verificación buzón de sugerencias CIOM Chapinero



Fuente: Visita de campo, CIOM Chapinero. (21 de marzo de 2024).

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

3.2.2.1. Cumplimiento (C): Accesibilidad y visibilidad de encuestas de satisfacción en el punto de atención- CIOM Chapinero

De acuerdo a la visita de campo efectuada a la CIOM de Chapinero, se observó la disponibilidad del instrumento para evaluar la prestación del servicio mediante la impresión del código QR en cada uno de los salones dispuestos para la atención al ciudadano y en el espacio en donde se encuentra dispuesto el buzón de sugerencias, lo cual hace visible y accesible dicho mecanismo para su uso por parte de las ciudadanas, garantizando así que quienes acceden a los servicios de la CIOM puedan calificar el servicio prestado en función de la mejora continua de la entidad dando cumplimiento a lo estipulado en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en sus líneas transversales 7 y 8 y en el artículo 4, parágrafo 1 de la Ley 872 de 2003.

3.2.2.2. Oportunidad de mejora: Fortalecimiento de capacitaciones al personal de las Casas de Igualdad de Oportunidades (OM-AC-04-2024)

Condición: De acuerdo con las visitas efectuadas a las casas de igualdad de oportunidades se evidenció que, si bien se han brindado lineamientos generales frente a la atención a la ciudadanía en las mesas de trabajo que se efectúan con las referentes, abogadas, trabajadoras sociales, auxiliares administrativas y psicólogas, es necesario fortalecer dichos ejercicios con capacitaciones formales ya sean éstas en modalidad virtual o presencial en temas relacionados con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en virtud del fortalecimiento de capacidades del personal de las CIOM que están en permanente contacto con la ciudadanía con el fin de garantizar un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.


Criterio: Decreto 847 de 2019. Capítulo II. Artículo 12.

Causa: Falta de capacitación centralizada en las sedes que trabajan directamente con la ciudadanía.

Consecuencia: Posible desactualización en lineamientos relacionados con el servicio a la ciudadanía por parte del personal de las CIOM.

3.2.2.2.1. Respuesta del auditado (Réplica- Dirección de Territorialización de Derechos y Participación)

De acuerdo con el Memorando No. 3-2024-002211 del 09/04/2024 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, se enuncia lo siguiente como réplica:

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

“(...) Se solicita que se elimine esta oportunidad de mejora toda vez que como lo menciona el informe (página 18) se realizaron capacitaciones con cada uno de los roles de las CIOM sobre aspectos de atención a la ciudadanía, además, mensualmente se realizan reuniones con el fin de aclarar dudas, socializar lineamientos entre muchos otros temas, para atender de manera efectiva a las ciudadanas que acuden a los servicios de las CIOM. De otro lado, en caso de que la oportunidad de mejora deba permanecer, el responsable debería ser Atención a la Ciudadanía, ya que son ellos los encargados de dichos temas.”

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis efectuado por la Oficina de Control Interno de la réplica recibida, se considera que es importante promover y fortalecer la capacitación en virtud del fortalecimiento de capacidades del personal de las CIOM que están en permanente contacto con la ciudadanía con el fin de garantizar un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, ya que se evidencia que las mismas no fueron suficientes durante el segundo semestre del 2023, sin embargo, se reconoce que dicha tarea es responsabilidad del proceso de Atención a la Ciudadanía, por lo cual, se determina desvincular de la oportunidad de mejora a la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, y asignarla únicamente al proceso a cargo.


3.2.3. Prueba de funcionamiento del canal virtual (Cliente incógnito)

La Oficina de Control Interno realizó dos pruebas para evaluar el funcionamiento del canal virtual mediante “cliente incógnito”², a través de: Correo electrónico: servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co y Chat institucional (página web www.sdmujer.gov.co). evidenciándose los siguientes resultados:

3.2.3.1. Cumplimiento: Procedimiento AC-PR-2, V11, política de Operación 5.2. en lo relacionado con el Canal virtual.

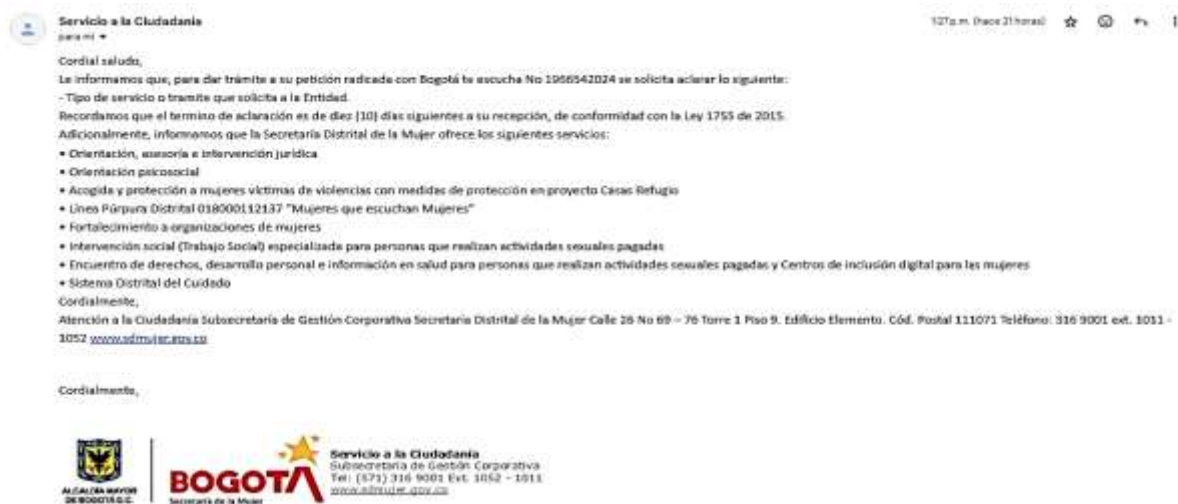
El 23 de marzo, se envió un correo electrónico a servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co con el propósito de obtener información sobre los pasos necesarios para acceder a los recursos y servicios proporcionados por la entidad, en busca de orientación sobre cómo recibir apoyo por parte de la SDMujer. En respuesta, el servicio a la ciudadanía envió un correo electrónico el 27 de marzo con el número de radicado en el aplicativo "Bogotá te escucha" No. 1966542024, requiriendo aclaración de información para validar el tipo de servicio o trámite solicitado a la entidad, el cual fue remitido dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, dando cumplimiento a lo que establece el procedimiento interno y la Ley 1755 de 2015.

² Cliente Incógnito: Técnica de observación en la cual una o varias personas se hacen pasar por clientes, lo que se denomina “comprador o cliente incógnito, para comprobar la calidad y el buen funcionamiento de los productos, el servicio al cliente o el desempeño de los empleados, de la página web y la navegación de los usuarios. La empresa o la dirección selecciona clientes de prueba para evaluar su propia calidad de servicio.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2 Versión: 05	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Adicionalmente, informaron sobre los múltiples servicios ofrecidos por la SDMujer para que el peticionario los tenga en cuenta en su solicitud.

Imagen No.6. Respuesta Correo Atención a la Ciudadanía.




Fuente: Servicio a la ciudadanía. (27 de marzo de 2024).

Por otro lado, se llevó a cabo un ejercicio en el chat de atención virtual dispuesto en la página web de la SDMujer, mediante el cual se realizó petición el 24 de marzo de 2024, evidenciándose que este canal únicamente está disponible de lunes a viernes de 7 am a 4:30 p.m. Lo que conlleva a que las ciudadanas o ciudadanos no puedan realizar una petición a través de este canal los fines de semana. En ese sentido, se sugiere al proceso de atención a la ciudadanía de la SDMujer, evaluar la posibilidad de que dicho canal cuente con una disponibilidad continua para garantizar la atención en primer nivel o interponer requerimientos por parte de la ciudadanía que requiere una respuesta ágil, inmediata o que solo puede acceder a la página web de la entidad.

Imagen No.7. Chat Institucional SDMujer.



	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Fuente: Consulta propia, página web SDMujer. (24 de marzo de 2024).

3.3. VERIFICACIÓN COMPONENTE DE “MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO” DEL PLAN ANUAL ANTICORRUPCIÓN, SEGUNDO SEMESTRE 2023 Y ACTIVIDADES CLAVE DE LA OPERACIÓN DE LA DEPENDENCIA A CARGO DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

El componente mecanismos para mejorar la atención al ciudadano del PAAC desempeña un papel fundamental en la promoción de la transparencia, la eficacia y la integridad en la gestión pública. Por ende, es importante para la entidad asegurar que las dependencias cumplan con los parámetros establecidos en dicho componente, garantizando así la satisfacción de las demandas de la ciudadanía, en concordancia con los principios de buen gobierno y participación ciudadana. En este contexto, el presente ejercicio se ha realizado con el propósito de identificar tanto los aspectos cumplidos como aquellos incumplidos, así como también las oportunidades de mejora que se puedan presentar.


3.3.1. Cumplimiento: 100% de ejecución de las actividades programadas en el componente “mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

La Oficina de Control Interno después de verificar las catorce (14) actividades programadas durante el último cuatrimestre de la vigencia 2023, determinó que el componente logró un avance del 100%, lo que confirma el cumplimiento de las acciones vinculadas a la atención a la ciudadanía, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la circular externa 100-020 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en lo relacionado con el numeral 3 “Componente de mecanismos para mejorar el servicio al ciudadano”.

Por otro parte, de la verificación realizada por la OCI al componente de mecanismos para mejorar la atención al ciudadano del PAAC, se resalta la importancia de hacer seguimiento a las acciones de mejora establecidas para abordar tanto los incumplimientos como las oportunidades de mejora resultado del último **informe de seguimiento a la “ley de transparencia y acceso a la información pública”**, elaborado durante la vigencia 2023. Con el fin de garantizar la satisfacción y confianza de los ciudadanos en los servicios proporcionados por la SDMujer, y evitar la pérdida reputacional y de confianza como entidad pública.

3.3.2. Avance de actividades clave de la operación de la dependencia a cargo del relacionamiento con la ciudadanía.

En cumplimiento del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, que reconoce la importancia estratégica de la relación entre la ciudadanía y el Estado, se ha evaluado el progreso de las actividades fundamentales de la dependencia encargada del relacionamiento con la ciudadanía con relación a la

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Este enfoque busca abordar la necesidad de superar deficiencias tales como la carencia de lineamientos claros, la falta de coordinación entre acciones, la duplicación de esfuerzos y la asignación ineficiente de recursos. Además, se alinea con los nuevos lineamientos de la política de servicio al ciudadano, emitidos en diciembre de 2020, los cuales sitúan esta relación como un eje transversal de la gestión pública, con el objetivo principal de garantizar un acceso oportuno, efectivo y de calidad a los derechos ciudadanos en diversos puntos de interacción con el Estado.

Es importante destacar que, en la SDMujer el proceso de atención a la ciudadanía tiene como objetivo principal “la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así como la gestión de las peticiones, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones interpuestas por la ciudadanía. Este proceso se lleva a cabo mediante el desarrollo de acciones dirigidas a garantizar el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los servicios ofrecidos por la entidad.” Y el proceso está bajo el liderazgo de la Subsecretaría de Gestión Corporativa.


En relación con el avance en la implementación de la guía para la creación de la dependencia encargada del relacionamiento con la ciudadanía, es importante destacar que la Secretaría General del Distrito, en su calidad de entidad líder, tiene la responsabilidad de emitir las directrices conforme a lo estipulado en el artículo 17 de la ley 2052 de 2020. Por consiguiente, la SDMujer debe alinearse con dichos lineamientos.

Por otro lado, la Subsecretaría de Gestión Corporativa de la SDMujer ha organizado mesas de trabajo para avanzar en el seguimiento de la creación de la Dependencia de Relacionamiento con la Ciudadanía. Durante estas reuniones, se han llevado a cabo análisis internos para evaluar el estado actual de la entidad. Además, se tiene previsto coordinar una reunión con los responsables de las dependencias encargadas de la política de participación, así como con la Oficina de Planeación, con el fin de explicar el propósito del documento y ampliar la información disponible.

Así mismo, se observa que se ha logrado una integración efectiva de las actividades clave especificadas en la “guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía” con el plan anual anticorrupción, en lo referente a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Este esfuerzo conjunto ha generado un avance en las acciones establecidas para fortalecer la relación con la ciudadanía.

3.3.2.1. Oportunidad de Mejora: Identificar procesos y procedimientos de relacionamiento con la ciudadanía (OM-AC-05-2024)

Condición: El proceso de atención a la ciudadanía en la SDMujer cuenta con el procedimiento "AC-PR-2 - Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
		Versión: 05	
INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024		

ciudadanía - V11". Este procedimiento establece lineamientos para administrar los canales de atención, garantizando coherencia con la caracterización de los ciudadanos, las políticas públicas y la normatividad vigente. Además, gestiona de manera eficiente y dentro de los términos legales las solicitudes de los grupos de valor, abordando peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Sin embargo, es importante considerar también los procedimientos de simplificación de trámites (con respecto a la OPAs) y el procedimiento de participación ciudadana y rendición de cuentas, como instrumentos flexibles que pueden adaptarse según las necesidades específicas de la entidad, ya que no se encuentran documentados en el sistema Integrado de Gestión de la SDMujer "LUCHA".

Criterio: Caja de transformación institucional: guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía, 3 ítem.

Causa: En el proceso de atención a la ciudadanía, se ha evidenciado que no se encuentran identificados los procedimientos establecidos en la Guía para la creación de la dependencia encargada de integrar la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía.


Consecuencia: Posible desarticulación entre la entidad y los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

4. CONCLUSIONES

La SDMujer para el segundo semestre de la vigencia 2023 recibió 3.373 peticiones registradas en la base de datos Bogotá te escucha. De acuerdo con la muestra seleccionada por la OCI (50 PQRS), se determinó que se dio respuesta al 96% de las peticiones en términos de oportunidad, calidad, coherencia y calidez. Con respecto al 4% restante se evidenció que, a pesar de contar con respuesta, se presentaron incongruencias en la redacción de estas.

Respecto a la disponibilidad de atención con la que cuentan el canal escrito, presencial y virtual dispuesto por la Secretaría Distrital de la Mujer para la atención continua a la ciudadanía, se observó en el ejercicio de campo una disponibilidad adecuada para la recepción de peticiones mediante el canal presencial y escrito, a diferencia del canal virtual que fue evaluado mediante el chat virtual institucional dispuesto en la página web, donde se observó únicamente su disponibilidad en días hábiles, lo que impide tener un acceso continuo al canal para una primera atención que requiera los ciudadanos y ciudadanas.

Por otro lado, cabe mencionar que el componente de "Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano" del Plan Anual Anticorrupción (PAAC) ha sido fundamental en promover la transparencia, eficacia e integridad en la gestión pública. En razón a lo anterior, se procedió a la verificación respectiva por parte de la Oficina de Control Interno, evidenciando un cumplimiento del 100% de las actividades programadas, lo cual refleja el compromiso de la entidad con los principios de buen

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

gobierno y participación ciudadana. Sin embargo, es crucial seguir de cerca las acciones de mejora identificadas en informes del PAAC generados por la OCI en vigencias anteriores para garantizar la satisfacción y confianza de los ciudadanos en los servicios ofrecidos, evitando así cualquier pérdida reputacional y manteniendo la integridad institucional.


De otra parte, se observó en el ejercicio de auditoría que el progreso en la implementación de la guía para la creación de la dependencia encargada del relacionamiento con la ciudadanía destaca la importancia estratégica de esta relación para la entidad. La alineación con los lineamientos establecidos en la ley y la coordinación con la Secretaría General del Distrito reflejan un compromiso serio con mejorar la interacción con los ciudadanos. En ese sentido, se aportaron soportes desde el proceso de Atención a la Ciudadanía de las mesas de trabajo organizadas en cabeza de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, evidenciando un esfuerzo conjunto por avanzar en la creación de esta dependencia. Además, la integración efectiva de estas actividades con el PAAC muestra un enfoque integral hacia el fortalecimiento de la relación con la ciudadanía, lo que es fundamental para garantizar una gestión pública transparente y efectiva. No obstante, es necesario que la entidad continúe actualizándose en los lineamientos que proporcionen los entes gubernamentales para garantizar dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 17 de la ley 2052 de 2020.

Por último, frente a la evaluación de eficacia y efectividad de los planes de mejoramiento internos relacionados con informes de PQRS anteriores, se identificó en términos de eficacia que, de las 11 acciones de mejora en estado abierto, el 64% (7 acciones) se desarrollaron de acuerdo con lo formulado y fueron consecuentes con la situación identificada (hallazgo/oportunidad de mejora) por lo cual se determinó el cierre, el 27% (3 acciones) fueron eficientes y adecuadas. En términos de efectividad, de las 12 acciones de mejora, se identificó que el 67% (8 acciones) fueron efectivas, dado que las acciones implementadas contribuyeron a evitar que la causa raíz del hallazgo se materialice nuevamente, mientras el 33% (4 acciones) fueron calificadas como inefectivas, si bien se dio cumplimiento a la acción formulada, se evidenció que persisten las deficiencias identificadas en el hallazgo u oportunidad de mejora.


Cabe mencionar que las acciones que se encuentran inefectivas fueron declaradas en ese estado teniendo en cuenta que están relacionadas con temas que persisten y han sido objeto de planes de mejoramiento en informes anteriores como son: Falta de registro de radicado de entrada y salida de Orfeo en el sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha; Cargue inoportuno de soportes de notificación al peticionario en Orfeo e inoportunidad en la remisión de peticiones para su gestión, por lo cual se requiere tomar nuevamente acciones por parte del proceso en función de mitigar la causa raíz del hallazgo.

5. RECOMENDACIONES

De acuerdo con la verificación adelantada se identificaron los siguientes aspectos frente a los cuales es necesario tomar medidas en función de evitar su avance o persistencia en el tiempo:

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

- Es importante que las peticiones recibidas mediante los buzones en los diferentes puntos de atención de la entidad se escaneen de manera clara y legible para su respectivo envío a servicio a la ciudadanía con el fin de garantizar una lectura precisa de la misma para su debido registro en la plataforma BTE, evitando el reproceso y desgaste administrativo. Lo anterior, se sugiere ya que en el ejercicio auditor se evidenció que en la petición No. 4547932023 el soporte adjunto corresponde a fotografías ilegibles tomadas al formato (AC-FO-1) lo cual impide en la parte inicial la visualización clara de la información.
- En el ejercicio de revisión de la muestra seleccionada (50 peticiones), se identificó que la petición No. 3899202023 ya había ingresado a la Secretaría Distrital de la Mujer con el código de Bogotá te escucha No. 3593692023 y código interno del Sistema de Gestión Documental Orfeo No. 2-2023-016007 y se dio respuesta mediante Orfeo No. 1-2023-014151 del 05/09/2023 con los respectivos anexos. Por lo cual, se da cierre a esta petición por respuesta definitiva. En razón a lo anterior, es importante fortalecer los trabajos de interoperabilidad de los sistemas con el fin de evitar la duplicidad de información en los registros de PQRSD en la entidad, evitando así el desgaste administrativo para la generación de respuestas a las peticionarias y peticionarios.
- De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSD del segundo semestre del 2023, se efectuó la revisión del sistema de gestión documental Orfeo, donde para las siguientes peticiones: 3144692023, 3376642023, 3871092023, 4547932023 y 4717982023, NO se observa la asociación de los radicados de entrada y salida en Orfeo, evidenciándose una desarticulación en el proceso al generar las respuestas a las ciudadanas y ciudadanos. Por lo anterior, es esencial efectuar un control que posibilite generar la asociación entre los radicados generados en el sistema, en función de la trazabilidad del proceso y la gestión de las PQRS atendidas.
- De la verificación que se llevó a cabo de las PQRSD recibidas mediante el buzón de sugerencias, se observó que el 80% de las peticiones fueron interpuestas en el formato AC-FO-01 “Presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias” establecido por el procedimiento interno en su política de operación 5.5, mientras el 20% restante se visualizó en formatos distintos a los aprobados en el sistema integrado de gestión de la SDMujer “Lucha”. Por lo anterior, es importante definir las medidas a tomar para facilitar y garantizar a la ciudadanía la radicación de sus peticiones, sin implicar incumplimientos a lo estipulado en los procedimientos internos de la entidad (AC-PR-2. V11).
- Es esencial que la SDMujer se mantenga actualizada frente a los lineamientos y directrices que sean emitidos por los entes gubernamentales con relación a la creación de la Oficina de relacionamiento con la ciudadanía en función de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, que reconoce la importancia estratégica de la relación entre la ciudadanía y el Estado.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
		Versión: 05	
INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024		

6. PLAN DE MEJORAMIENTO

Conforme a los resultados presentados se solicita informar a esta Oficina en los siguientes quince (15) días hábiles posteriores a la comunicación del informe final, las acciones de mejora a implementar, en cumplimiento del procedimiento de la mejora vigente de la Secretaría Distrital de la Mujer. Para el caso de las Oportunidades de Mejora comunicadas, es potestativo del líder de proceso o unidad auditable establecer un tratamiento a través de la formulación de acciones preventivas o de mejora. No obstante, en caso de no hacerlo, deberá documentar las razones y declarar que asume el riesgo, si aplica.

6.1. SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNOS (EFICACIA)

Con ocasión del seguimiento a la atención y gestión de las PQRS y en respuesta a los resultados de los informes emitidos por la Oficina de Control Interno de periodos anteriores, se identificaron en el aplicativo LUCHA un total de 11 acciones de mejora formuladas por los diferentes responsables (ver tabla 3) que al corte de 31 de diciembre del 2023 se encontraban en estado abierto, las cuales fueron objeto de seguimiento en su totalidad.


Tabla 3. Relación acciones de mejora abiertas de planes internos

Fuente de auditoría	Proceso responsable	No. de acciones abiertas
INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2022 PAA 2023	Gestión de Talento Humano	1
INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2023 PAA 2023	Prevención y atención a mujeres víctimas de violencias	1
	Territorialización de la política pública	2
	Atención a la Ciudadanía	3
	Promoción del Acceso a la Justicia para las mujeres	1
	Direccionamiento Estratégico	1
INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2021 PAA 2022	Atención a la Ciudadanía	2
TOTAL		11

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con información obtenida del aplicativo "Lucha", módulo mejoramiento continuo.

Nota: El detalle del seguimiento realizado a cada una de las acciones se muestra en el Anexo 1 del presente informe.

De las 11 acciones de mejora verificadas, el 64% (7 acciones) se desarrollaron de acuerdo con lo formulado y son consecuentes con la situación identificada (hallazgo/oportunidad de mejora) por lo cual se determinó el cierre, el 27% (3 acciones) fueron eficientes y adecuadas, sin embargo, se identificaron observaciones en pro de la mejora continua de los procesos responsables por lo cual su

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
Fecha de Emisión: 19/03/2024			

cierre se efectúa con observación y el 9% (1 acción) es declarada vencida dado que se ha superado el término de tiempo para su ejecución y la misma no se ejecutó en su totalidad.

Tabla 4. Resultados evaluación eficacia planes internos


Fuente de auditoría	Proceso responsable	No. de acciones abiertas	Cerradas	Cerradas con observación	Vencidas
INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2022 PAA 2023	Gestión de Talento Humano	1	--	1	--
INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2023 PAA 2023	Prevención y atención a mujeres víctimas de violencias	1	1	--	--
	Territorialización de la política pública	2	1	--	1
	Atención a la Ciudadanía	3	3	--	--
	Promoción del Acceso a la Justicia para las mujeres	1	--	1	--
	Direccionamiento Estratégico	1	--	1	--
INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2021 PAA 2022	Atención a la Ciudadanía	2	2	--	--
TOTAL		11	7	3	1

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con información obtenida del aplicativo "Lucha", módulo mejoramiento continuo.

6.1.1. Oportunidad de mejora: Plan de mejoramiento interno ID1263- Acción vencida (OM-DTDyP-06-2024)

Condición: De acuerdo con la verificación adelantada en el aplicativo "Lucha" al ID1263, se evidencia que la acción propuesta consiste en "Retroalimentar al personal de la DTDyP que atiende derechos de petición sobre los traslados por competencia, así como brindar información para una correcta respuesta de fondo a las peticiones" con fecha de vencimiento el 31/12/2023.

Respecto a su ejecución conforme a las evidencias aportadas por el proceso se observa Memorando con radicado No. 3-2023-005892 del 22/12/2023 en el cual se dio lineamientos frente a los tiempos para dar respuesta a las PQRS recibidas, así como la instrucción para el

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

traslado por competencia, y se aporta correo de socialización. Sin embargo, dichas evidencias no son suficientes para dar cuenta del cumplimiento de la acción de mejora en su totalidad, de tal forma, que la misma garantice la elaboración de repuestas de fondo a los peticionarios mitigando la causa raíz del hallazgo. Por lo anterior, es importante que el proceso cargue los soportes respectivos de las gestiones que se han adelantado frente al suministro de lineamientos para garantizar que las respuestas proyectadas sean acordes con la petición recibida.

Criterio: Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Versión 03 de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Ítem 3.3.

6.1.1.1. Respuesta Auditado: Dirección de Territorialización de Derechos y Participación)


De acuerdo con el Memorando No. 3-2024-002211 del 09/04/2024 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, se enuncia lo siguiente como réplica:

“(…) Para dar cumplimiento al plan de mejora ID 1263 se envió el memorando 3-2023-005892 del 22/12/2023, tal como lo indica la oportunidad de mejora. Lo anterior se debe a que durante el segundo semestre de 2023 se habían realizado capacitaciones presenciales con los equipos de la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, sobre las respuestas de los derechos de petición y manejo de ORFEO, en el marco del plan de mejora ID 1120 relacionado con el “H-08-TPP2023 Inconsistencia en la respuesta emitida a petición. En verificación de la trazabilidad a la petición con radicado Bogotá te Escucha 3588792022, se observó que la respuesta a la solicitud realizada por la(el) peticionaria(o) no atiende ni resuelve las pretensiones requeridas, desconociendo los criterios de precisión y congruencia, la cual debe contener toda respuesta de fondo.”, para el cual se desarrolló la actividad ID 1666 “Realizar jornada de capacitación con el personal encargado de responder derechos de petición en la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación sobre la normatividad, criterios de contestación y manejo de la herramienta ORFEO para la respuesta de los mismos.”.

Jornadas de capacitación realizadas:

- 7. 07-07-2023 Abogadas*
- 7. 19-07-2023 Auxiliares Administrativas*
- 8. 14-08-2023 Psicólogas*
- 8. 11-08-2023 Trabajadoras Sociales*
- 8. 25-08-2023 Apoyo a la Gestión Local*
- 8. 25-08-2023 Referentes*
- 8. 29-08-2023 Territorialización nivel central*

Por lo tanto, el segundo plan de mejora diseñado en la vigencia 2023 (ID 1263) se desarrolló a través de la retroalimentación por memorando a todo el personal de la Dirección. En ese

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

orden de ideas, para la vigencia 2023 si hubo suficiente socialización de información para atender los hallazgos sobre la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.” (SIC)

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo al análisis efectuado conforme a la réplica y soportes remitidos, no se desconoce que ha existido gestión frente a la capacitación del personal de la dirección, sin embargo, es esencial que dichos soportes se carguen de manera respectiva en el aplicativo “Lucha” en el ID 1263 con el fin de que posteriormente sean verificados para determinar el cierre de la acción, dado que a la fecha de la verificación dichos soportes documentales no están cargados en la plataforma.

Por lo anterior, no se considera viable la eliminación de la oportunidad de mejora propuesta dado que, verificado nuevamente, las evidencias no están cargadas en el aplicativo LUCHA, lo que demuestra debilidades y la necesidad de acciones pertinentes que les permitan contar con las evidencias cargadas oportunamente, y así poder efectuar su respectivo cierre.

Adicionalmente, como se menciona en el memorando No. 3-2024-002131 del 04/04/2024 mediante el cual se comunica informe preliminar, se establece que se exceptúa del ejercicio de réplica el numeral de seguimiento a planes de mejoramiento y evaluación de efectividad de las acciones.

6.2. EVALUACIÓN EFECTIVIDAD PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNOS PQRS

De acuerdo con la funcionalidad del aplicativo LUCHA en el módulo de mejoramiento y como parte del presente seguimiento realizado a los planes de mejoramiento internos, se realizó evaluación de la efectividad de las acciones de mejora cerradas con el propósito de verificar que las ejecuciones de dichas acciones fueron conducentes a mejorar la gestión de los procesos después de su cumplimiento.


En ese sentido, se procedió a validar la efectividad de 12 acciones de mejora como se evidencia a continuación

Tabla 5. Muestra acciones de mejora objeto de evaluación de efectividad

Ítem	Fuente de auditoría	ID Aplicativo Lucha
1	Informe seguimiento a la atención de PQRS segundo semestre 2021 PAA 2022	865, 884
2	Informe seguimiento a la atención de PQRS segundo semestre 2022 PAA 2023	1113, 1114, 1115, 1116, 1117, 1118, 1119, 1122, 1123, 1124

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con información obtenida del aplicativo “Lucha”, módulo mejoramiento continuo.

Nota: El detalle del seguimiento realizado a cada una de las acciones se muestra en el [Anexo 2](#) del presente informe.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

De las 12 acciones de mejora evaluadas en términos de efectividad, se identificó que el 67% (8 acciones) fueron efectivas, dado que las acciones implementadas contribuyeron a evitar que la causa raíz del hallazgo se materialice nuevamente, por otro lado, el 33% (4 acciones) fueron calificadas como inefectivas, si bien se dio cumplimiento de la acción formulada, se identificó que persisten las deficiencias identificadas en el hallazgo u oportunidad de mejora.

Tabla 6. Resultados evaluación efectividad planes internos

Fuente de auditoría	Proceso responsable	No. Acciones por evaluar	No. acciones efectivas*	No. Acciones inefectivas**
Informe seguimiento a la atención de PQRS segundo semestre 2021 PAA 2022	Prevención y atención a mujeres víctimas de violencias	2	2	--
Informe seguimiento a la atención de PQRS segundo semestre 2022 PAA 2023	Atención a la Ciudadanía	5	3	2***
	Gestión Disciplinaria	1	1	--
	Prevención y atención a mujeres víctimas de violencias	1	1	--
	Territorialización de la Política Pública	1	--	1
	Transversalización del enfoque de género y diferencial para mujeres	2	1	1
TOTAL		12	8	4


Fuente: Elaboración propia de acuerdo con información obtenida del aplicativo “Lucha”, módulo mejoramiento continuo.

* Para el aplicativo LUCHA (Kawak), se lee *Eficaz*

** Para el aplicativo LUCHA (Kawak) *Ineficaz*

***Se formularon los siguientes hallazgos I-01-AC-2024, I-02-Varios-2024, I-03-Varios-2024

Es importante mencionar que las acciones que fueron declaradas como inefectivas, se encuentran relacionadas como hallazgos descritos en el presente informe y relacionado en el cuadro anterior, para que los procesos tomen las acciones pertinentes en función de mitigar la materialización de la causa raíz correspondiente.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-002315* Radicado: 3-2024-002315 Fecha: 16-04-2024
		Versión: 05	
INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024		

7. ANEXOS

CONTENIDO	PRESENTACIÓN	NOMBRE DE ARCHIVO
Documento en Excel que relaciona la evaluación de eficacia de las acciones internas abiertas de PQRS.	Texto en formato XLSX, Documento Electrónico	Anexo 1. Evaluac_Eficacia_PM.xlsx
Documento en Excel que relaciona la evaluación de efectividad de las acciones internas de PQRS.	Texto en formato XLSX, Documento Electrónico	Anexo 2. Evaluac_Efectividad_PM.xlsx

8. FIRMAS

ORIGINAL FIRMADO

Elaboró
Anyi Paola Castillo
Avendaño
Auditor (a) Interno

ORIGINAL FIRMADO

Elaboró
Karol Mishelld Tausa
García
Auditor (a) Interno

ORIGINAL FIRMADO

Revisó y Aprobó
Andrés Pabón Salamanca
Jefe (a) de Oficina

Notas finales:

- La naturaleza de la labor de auditoría interna ejecutada por la Oficina de Control Interno, al estar supeditada al cumplimiento del Plan Anual de Auditorías Internas, se encuentra limitada por restricciones de tiempo y alcance, razón por la que procedimientos más detallados podrían develar asuntos no abordados en la ejecución de esta actividad.
- La evidencia recopilada para propósitos de la evaluación efectuada versa en información suministrada por (dependencias proveedoras de información durante la auditoría interna), a través de solicitudes y consultas realizadas por la Oficina de Control Interno. Nuestro alcance no pretende corroborar la precisión de la información y su origen.
- Las "Oportunidades de Mejora" y "Recomendaciones" será importante que sean analizadas, y se incentiva su tratamiento a través de los planes de mejoramiento en virtud de la posible materialización de un riesgo y la mejora continua.
- La respuesta ante las situaciones observadas por la Oficina de Control Interno es discrecional de la Administración de la Entidad.
- La comunicación interna remisoría del presente resultado de trabajo de auditoría interna se constituirá como el informe ejecutivo e incluirá como mínimo el resumen del resultado, las recomendaciones y la solicitud del plan de mejoramiento.