

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2 Versión: 05	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Auditoría Interna de cumplimiento

Evaluación a la gestión de PQRSDF del segundo semestre del 2024

(Informe Final)

TABLA DE CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN GENERAL	7
1.1. Criterios de Auditoría	8
1.2. Metodología.....	9
2. LIMITACIONES	11
3. RESULTADOS DEL TRABAJO DE AUDITORIA	12
3.1. RESULTADOS DE VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN Y ATENCIÓN A PQRSD	16
3.1.1. Cumplimiento (C): La tipología registrada en BTE es coherente y relacionada a la solicitud realizada por el peticionario	17
3.1.2. Cumplimiento (C): Oportunidad en la respuesta a la/el peticionaria (o)	17
3.1.3. Fortaleza: Radicados de PQRSDF asociados en el Sistema de Gestión Documental Orfeo	18
3.1.4. Cumplimiento (C): Condiciones de la respuesta a la/el peticionaria(o)	18
3.1.5. Cumplimiento (C): Oportunidad en la remisión de PQRSDF recibidas mediante el buzón de sugerencias.....	19
3.1.6. Cumplimiento (C): Notificación adecuada y oportuna de la respuesta generada a la/el peticionaria (o)	19
3.1.7. Incumplimiento (I-01-DEVMAJ-2025): Debilidades en la remisión de PQRSDF para su debida gestión.....	20
3.1.7.1. Respuesta del auditado: Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	21
3.1.8. Oportunidad de Mejora (OM-01-AC-2025): Fortalecer el seguimiento en el registro de PQRSDF en BTE para evitar errores en la información consignada en el sistema.	23
3.1.8.1. Respuesta del auditado: Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	24
3.1.8.2. Respuesta del auditado: Atención a la Ciudadanía	24
3.1.9. Incumplimiento (I-02-Varios-2025): Falta de registro de radicado de entrada y/o salida de Orfeo en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha	26
3.1.9.1. Respuesta del auditado: Oficina de Control Disciplinario Interno.....	27
3.1.9.2. Respuesta del auditado: Dirección de Enfoque Diferencial.....	28
3.1.9.3. Respuesta del auditado: Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	28

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

3.1.10.	Oportunidad de mejora (OM-02-AC-2025): Errores en la tipología registrada en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha	29
3.1.10.1.	Respuesta del auditado	30
3.1.11.	Oportunidad de mejora (OM-03-AC-2025): Uso del formato AC-FO-01 para PQRSDF recibidas presencialmente	30
3.1.11.1.	Respuesta del auditado	31
3.1.12.	Oportunidad de mejora (OM-04-AC-2025): PQRSDF sin hoja de ruta vinculada en el Sistema de Gestión Documental "Orfeo"	31
3.1.12.1.	Respuesta del auditado: Atención a la Ciudadanía.....	31
3.1.13.	Incumplimiento (I-03-Varios-2025): Debilidades en la aplicación de lineamientos referentes a la notificación del peticionario en Orfeo.....	33
3.1.13.1.	Respuesta del auditado: Atención a la Ciudadanía.....	35
3.1.14.	Incumplimiento (I-04-Varios-2025): Soportes incompletos de PQRSDF en el Sistema de Gestión Documental Orfeo	36
3.1.14.1.	Respuesta del auditado: Dirección de Territorialización de Derechos y Participación ..	38
3.1.15.	Oportunidad de mejora (OM-23-OJ-2025): Debilidades en la trazabilidad de peticiones con múltiples registros de ingreso a la Entidad	40
3.1.15.1.	Respuesta del auditado: Oficina Jurídica	41
3.1.16.	Incumplimiento (I-06-CE-2025): Falta de calidad e integridad de la respuesta remitida a la/el peticionaria (o)	43
3.1.16.1.	Respuesta del auditado	44
3.1.17.	Cumplimiento (C): Notificación de respuestas a peticiones anónimas	44
3.1.18.	Cumplimiento (C): Oportunidad en la respuesta de peticiones anónimas	44
3.1.19.	Cumplimiento (C): Traslado de peticiones por competencia con oportunidad	45
3.1.20.	Incumplimiento (I-07-Varios-2025): Inoportunidad en el traslado de peticiones por competencia.....	45
3.1.20.1.	Respuesta del auditado	46
3.2.	CLIENTE INCÓGNITO- CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO	46
3.2.1.	Oportunidad de mejora (OM-05-Varios-2025): Inoportunidad de la atención del canal telefónico en la jornada de 8:00am- 9:00am.	47
3.2.1.1.	Respuesta del auditado: Atención a la Ciudadanía	47
3.2.1.2.	Respuesta del auditado: Dirección de Enfoque Diferencial.....	48
3.2.1.3.	Respuesta del auditado: Dirección de Territorialización de Derechos y Participación.....	48
3.2.1.4.	Respuesta del auditado: Dirección del Sistema del Cuidado	49

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2 Versión: 05	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

3.2.2.	Incumplimiento (I-08-OAP-2025): Disponibilidad del canal telefónico de la CIOM Teusaquillo para la atención a la ciudadanía	51
3.2.2.1.	Respuesta del auditado: Dirección de Territorialización de Derechos y Participación.....	52
3.2.3.	Oportunidad de mejora (OM-06-AC-2025): Documentar en el Sistema Integrado de Gestión el Guion para la atención del canal telefónico de la SdMujer.....	53
3.2.3.1.	Respuesta del auditado	54
3.2.4.	Oportunidad de mejora (OM-07-AC-2025): Utilización de guiones establecidos por la Entidad para la atención del canal telefónico.	54
3.2.4.1.	Respuesta del auditado	55
3.2.5.	Oportunidad de mejora (OM-08-AC-2025): Incorporación de encuestas de satisfacción en la atención brindada por el canal telefónico	55
3.2.5.1.	Respuesta del auditado	56
3.3.	APLICACIÓN DE ENCUESTAS- SEDE CENTRAL, CIOM Y CASA DE TODAS	56
3.3.1.	Oportunidad de mejora (OM-09-AC-2025): Estandarizar una herramienta de control para el registro de llamadas en las sedes de la SdMujer	63
3.3.1.1.	Respuesta del auditado	63
3.3.2.	Oportunidad de mejora (OM-10-Varios-2025): Fortalecer la socialización de lineamientos a las sedes de la SdMujer para el registro de gestión de requerimientos en el aplicativo SIMISIONAL	63
3.3.2.1.	Respuesta del auditado: Dirección de Enfoque Diferencial.....	64
3.3.2.2.	Respuesta del auditado: Dirección de Territorialización de Derechos y Participación.....	65
3.3.3.	Oportunidad de mejora (OM-11-AC-2025): Coordinación de lineamientos internos relacionados con atención a la ciudadanía.....	65
3.3.3.1.	Respuesta del auditado	66
3.4.	INFORMES DE LA GESTIÓN DE PQRS DE LA CIUDADANÍA	66
3.4.1.	Cumplimiento (C): Publicación oportuna de informes de gestión de PRQS mensuales y trimestrales	66
3.4.2.	Cumplimiento (C): Reporte oportuno del Informe mensual estadístico de la gestión de PQRS a la Veeduría Distrital.....	67
3.4.3.	Cumplimiento (C): Informe anual denominado Registro Público de Peticiones	67
3.4.4.	Oportunidad de mejora (OM-12-OJ-2025): Informe semestral sobre la gestión de la Defensora de la Ciudadanía sin publicar	67
3.4.4.1.	Respuesta del auditado: Oficina Jurídica	68
3.4.5.	Cumplimiento (C): Datos de informes mensuales concordantes con la información de la Veeduría Distrital	70
3.5.	DEFENSORA CIUDADANA EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	71

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

3.5.1.	Oportunidad de mejora (OM-13-OJ-2025): Reforzar las acciones realizadas para el cumplimiento de los lineamientos 1, 2 y 3 de la función 1 del Decreto 487 de 2019.....	71
3.5.2.	Respuesta del auditado: Oficina Jurídica.....	72
3.5.3.	Cumplimiento (C): Recomendaciones frente a la implementación del lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía 73	
3.5.4.	Cumplimiento (C): Seguimiento frente a los lineamientos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción.....	73
3.5.5.	Cumplimiento (C): Generar recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.....	73
3.5.6.	Cumplimiento (C): Reporte a la Secretaría General - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, los cambios en la designación del Defensor.....	74
3.5.7.	Cumplimiento (C): Generación de recomendaciones a las áreas de comunicaciones para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.....	74
3.5.8.	Cumplimiento (C): Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.	74
3.5.9.	Oportunidad de mejora (OM-14-OJ-2025): Generación de recomendaciones los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía	75
3.5.10.	Respuesta del auditado: Oficina Jurídica.....	76
3.5.11.	Oportunidad de mejora (OM-15-OJ-2025): Participación de la Defensora de la Ciudadanía en la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía.....	77
3.5.12.	Respuesta del auditado: Oficina Jurídica.....	77
3.5.13.	Oportunidad de mejora (OM-16-OJ-2025): Asistencia a Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía por parte de la Defensora de la Ciudadanía	78
3.5.14.	Respuesta del auditado: Oficina Jurídica.....	78
3.6.	MODELO DISTRITAL DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA	79
3.6.1.	Cumplimiento (C): Creación y formalización de la Mesa Técnica mediante la Resolución 0445 de 2024.	80
3.6.2.	Cumplimiento (C): Articulación de la Resolución 0445 de 2024 con el Manual del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.....	80
3.6.3.	Cumplimiento (C): Inclusión de las políticas de relación estado- ciudadano en el programa de Transparencia y Ética Pública de la SdMujer vigencia 2025.....	81
3.6.4.	Cumplimiento (C): Implementación de Herramientas Digitales para la Gestión de Solicitudes y Servicios.	81
3.6.5.	Cumplimiento (C): Implementación de Enfoques Diferenciales en los Canales de Atención.	82
3.6.6.	Cumplimiento (C): Actualización Periódica de la Oferta de Servicios de la SdMujer.	83

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

3.6.7.	Cumplimiento (C): Implementación de Mecanismos de Participación Ciudadana para la Mejora de Trámites y Servicios.	83
3.6.8.	Cumplimiento (C): Uso de Información de PQRS para Mejorar la Oferta de Servicios.....	84
3.6.9.	Cumplimiento (C): Implementación del Protocolo de Rendición de Cuentas.	85
3.6.10.	Oportunidad de Mejora (OM-17-AC-2025): Definición e Implementación de una Estrategia de Digitalización de Servicios en la SdMujer.....	86
3.6.10.1.	Respuesta del auditado: Atención a la Ciudadanía.....	87
3.6.11.	Oportunidad de Mejora (OM-18-AC-2025): Fortalecimiento de la Capacitación en Accesibilidad Web y Seguridad de la Información.	88
3.6.11.1.	Respuesta del auditado	89
3.6.12.	Oportunidad de Mejora (OM-19-AC-2025): Implementación de una Metodología Formal para la Evaluación de Barreras de Acceso a los Servicios.	89
3.6.12.1.	Respuesta del auditado	90
3.7.	RELACIÓN CON ENTES DE CONTROL EXTERNOS	90
3.7.1.	Cumplimiento (C): Gestión Eficiente de los Requerimientos.	91
3.7.2.	Cumplimiento (C): Emisión de Respuestas con Firma del responsable en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.	91
3.7.3.	Incumplimiento (I-09-SFCOM-2024): No se evidencia respuesta del requerimiento en ORFEO. 92	
3.7.3.1.	Respuesta del auditado: Oficina Jurídica	93
3.7.4.	Incumplimiento (I-10-Varios-2024): Incumplimiento a los tiempos de respuesta.	96
3.7.4.1.	Respuesta del auditado: Oficina Jurídica	97
3.7.4.2.	Respuesta del auditado: Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	98
3.7.5.	Oportunidad de mejora (OM-20-Varios-2024): No se evidencia soporte de notificación de respuesta del requerimiento.	100
3.7.5.1.	Respuesta del auditado: Oficina Jurídica	100
3.7.5.2.	Respuesta del Auditado: Oficina Asesora de Planeación	102
3.7.5.3.	Respuesta del auditado: Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	102
3.7.6.	Oportunidad de mejora (OM-21-Varios-2025): No se evidencia en ORFEO la asociación del radicado de respuesta al requerimiento.	104
3.7.6.1.	Respuesta del auditado: Oficina Jurídica	105
3.7.6.2.	Respuesta del auditado: Dirección de Enfoque Diferencial.....	107
3.7.7.	Oportunidad de mejora (OM-22-Varios-2024): Requerimientos con duplicidad de la Información.	108
3.7.7.1.	Respuesta del auditado: Oficina Jurídica	109

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

3.7.7.2. Respuesta del auditado: Dirección Administrativa y Financiera	110
4. CONCLUSIONES.....	112
5. RECOMENDACIONES	114
6. PLAN DE MEJORAMIENTO	115
6.1. <i>EVALUACIÓN EFECTIVIDAD PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNOS PQRS.....</i>	<i>115</i>
7. ANEXOS.....	117
8. FIRMAS	117

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

1. DESCRIPCIÓN GENERAL

VIGENCIA	Segundo semestre del 2024
TITULO DE LA AUDITORIA	Auditoría Interna de Cumplimiento: Evaluación a la gestión de PQRS del segundo semestre del 2024
TIPO DE AUDITORIA	Auditoría Interna 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 Derechos y Diseño de Políticas Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia Dirección del Sistema Distrital de Cuidado Dirección de Contratación Dirección de Gestión del Conocimiento Dirección de Talento Humano Dirección de Enfoque Diferencial Dirección Administrativa y Financiera Oficina Jurídica Oficina Asesora de Planeación Subsecretaría de Fortalecimiento de capacidades y Oportunidades Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad Oficina Control Disciplinario Interno
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 evaluar la gestión de los requerimientos allegados a la Entidad por parte de los entes de control externos.
ALCANCE	El seguimiento a la gestión de PQRS por parte de la Ciudadanía abarca la información correspondiente al segundo semestre del 2024 (01 de julio- 31 de diciembre). Respecto a la verificación adelantada a requerimientos de

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

	entes de control, se abordó los meses de noviembre del 2024 a febrero del 2025.
PERIODO DE EJECUCIÓN	26 febrero al 28 de marzo del 2025
EQUIPO AUDITOR¹	Anyi Paola Castillo Avendaño- APCA, Auditora Líder Karol Mishelld Tausa García- KMTG, Auditora Interna

1.1. 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

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	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

intereses y protección de identidad del denunciante.”

- Directiva 004 de 2021 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. “Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales”
- 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 de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Versión 2. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. 2022.
- Manual Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. 2024.
- 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. 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: AC-MA-01. Versión 09).

1.2. 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” y a la Jefe de la Oficina Jurídica dada su designación como “Defensora de la Ciudadanía” en la Secretaría Distrital de la Mujer, la información requerida fue solicitada a través de radicado No. 3-2025-000458 del 26/02/2025. 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 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

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2024. De este modo, se seleccionó una muestra aleatoria de 70 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 (o). 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).
- 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, se efectuó una muestra de 15 peticiones anónimas que ingresaron en el segundo semestre de la vigencia con el fin de validar su debida notificación en los medios correspondientes (página web y carter) para dar a conocer la respuesta a la peticionaria (o). De la misma forma, se efectuó una muestra de 150 peticiones que fueron objeto de traslado por competencia con el fin de validar el trámite que se efectuó para llevar a cabo el traslado y la oportunidad en que se surtió dicho proceso conforme a los términos dispuestos en los procedimientos internos.

Es de precisar que para la presente auditoría, se efectuó un énfasis en los requerimientos recibidos a través del canal telefónico, por lo cual, se realizó un ejercicio de cliente incógnito a cuatro (4) CIOM, dos (2) manzanas del cuidado y Casa de Todas con el fin de validar la oportunidad de la atención en este canal, así como la aplicación del Protocolo de atención del canal telefónico conforme lo dispuesto en el procedimiento interno de la SdMujer y en el Manual del Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Versión 2 (2022).

Adicionalmente, se aplicó un instrumento (Encuesta) que fue remitido a funcionarias y colaboradoras de la Entidad que laboran en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres (CIOM) y que hacen parte del proceso de Atención a la Ciudadanía con el fin de conocer de validar sus conocimientos sobre el protocolo antes mencionado, así como conocer sus opiniones en función de la mejora continua en la atención a la ciudadanía.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Asimismo, se verificó el cumplimiento de la presentación de informes mensuales y trimestrales de la gestión de PQRS, así como la oportunidad en la presentación de informes a entes externos, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad y lo dispuesto en el procedimiento interno (AC-PR-2, V11).

Respecto a la Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer, se valió el cumplimiento de las funciones, conforme a lo dispuesto en el capítulo III del Decreto 847 de 2019 y de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía del Distrito Capital.

Con relación al Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, se procedió a verificar los avances de los productos de la etapa de planeación del Modelo, así como las acciones adelantadas respecto a la implementación del segundo y tercer escenario de relacionamiento conforme a lo dispuesto en el “Manual del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.” en virtud de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 2052 del 2020.

De otro lado, se efectuó el análisis y revisión de los requerimientos ingresados a la Entidad por parte de los Entes de Control Externos entre los meses de noviembre del 2024 y febrero del 2025, con el fin de validar su trazabilidad en el Sistema de Gestión Documental Orfeo y su debida respuesta con oportunidad a dichas entidades. Lo anterior, en función de lo establecido en el plan anual de auditoría 2025, ECE2: Seguimiento a los requerimientos de entes de control externo, que se efectúa de manera integral con la auditoría de cumplimiento de la gestión de PQRSDF.

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 4 meses o antes 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.

Por último, es de precisar que los hallazgos determinados durante el presente ejercicio auditor se determinan como incumplimientos cuando se supera la materialidad del 5% de la muestra efectuada o si la situación identificada tiene un impacto fuerte para la materialización del riesgo, mientras las oportunidades de mejora son declaradas de este tipo cuando la materialidad es inferior al 5% de la muestra o su impacto no es tan grave.

2. LIMITACIONES

La presente auditoría no tuvo limitaciones que hayan impedido realizar el ejercicio de seguimiento y evaluación por parte del equipo auditor.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

3. RESULTADOS DEL TRABAJO DE AUDITORIA

Resultados del análisis y verificación al estado y proceso de Atención a la Ciudadanía (Subsecretaría de Gestión Corporativa, Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, Dirección de Derechos y Diseño de Políticas, Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, Dirección del Sistema Distrital de Cuidado, Dirección de Contratación, Dirección de Gestión del Conocimiento, Dirección de Talento Humano, Dirección de Enfoque Diferencial, Dirección Administrativa y Financiera, Oficina Jurídica, Oficina Asesora de Planeación, Subsecretaría de Fortalecimiento de capacidades y Oportunidades, Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad, Oficina Control Disciplinario Interno) se presentan los siguientes hallazgos de auditoría:

Tabla 1. Resultados de Auditoría

Tipo de resultado	Cantidad	Referenciación	Proceso / Dependencia	Componente del MECI
Fortalezas	1	3.1.3.	Varios (Ver detalle en el numeral 3.1.3)	Actividades de Control
Cumplimientos	29	3.1.1; 3.1.2; 3.1.4; 3.1.5; 3.1.6; 3.1.18; 3.1.19; 3.1.20; 3.4.1; 3.4.2; 3.4.3; 3.4.5; 3.5.2; 3.5.3; 3.5.4; 3.5.5; 3.5.6; 3.5.7; 3.6.1; 3.6.2; 3.6.3; 3.6.4; 3.6.5; 3.6.6; 3.6.7; 3.6.8; 3.6.9; 3.7.1; 3.7.2.	Varios (Ver detalle en los numerales descritos)	Actividades de Control. Actividades de Monitoreo. Información y Comunicación
Incumplimientos	9	3.1.7. Incumplimiento (I-01-DEVMAJ-2025): Inoportunidad en la remisión de PQRSD para su debida gestión	Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	Actividades de Control
		3.1.9. Incumplimiento (I-02-Varios-2025): Falta de registro de radicado de entrada y/o salida de Orfeo en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha	Atención a la Ciudadanía Comunicación Estratégica Dirección de Enfoque Diferencial	Actividades de Control
		3.1.13. Incumplimiento (I-03-Varios-2025): Debilidades en la aplicación de lineamientos referentes a la notificación del peticionario en Orfeo	Gestión Documental Comunicación Estratégica	Información y Comunicación
		3.1.14. Incumplimiento (I-04-Varios-2025): Soportes incompletos de PQRSD en el Sistema de Gestión Documental Orfeo	Atención a la Ciudadanía Comunicación Estratégica	Actividades de Monitoreo
		3.1.16. Incumplimiento (I-06-CE-2025): Falta de calidad e integridad de la respuesta remitida a la/el peticionaria (o)	Comunicación Estratégica	Actividades de Control

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2 Versión: 05	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Tipo de resultado	Cantidad	Referenciación	Proceso / Dependencia	Componente del MECI
		3.1.20. Incumplimiento (I-07-Varios-2025): Inoportunidad en el traslado de peticiones por competencia	Atención a la Ciudadanía Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades	Actividades de Control
		3.2.2. Incumplimiento (I-08-Varios-2025): Indisponibilidad del canal telefónico de la CIOM Teusaquillo para la atención a la ciudadanía	Oficina Asesora de Planeación	Actividades de Monitoreo
		3.7.3. Incumplimiento (I-09-SFCOM-2025): No se evidencia respuesta del requerimiento en ORFEO.	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades para las Mujeres	Actividades de Control
		3.7.4. Incumplimiento (I-10-Varios-2024): Incumplimiento a los tiempos de respuesta.	Subsecretaria de Gestión Corporativa Oficina Jurídica	Actividades de Monitoreo
Oportunidades de Mejora	23	3.1.8. Oportunidad de Mejora (OM-01-AC-2025): Fortalecer el seguimiento en el registro de PQRSDF en BTE para evitar errores en la información consignada en el sistema.	Atención a la Ciudadanía	Actividades de Control
		3.1.10. Oportunidad de Mejora (OM-02-AC-2025): Errores en la tipología registrada en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha	Atención a la Ciudadanía	Actividades de Control
		3.1.11. Oportunidad de mejora (OM-03-AC-2025): Uso del formato AC-FO-01 para PQRSDF recibidas presencialmente	Atención a la Ciudadanía	Actividades de Monitoreo
		3.1.12. Oportunidad de mejora (OM-04-AC-2025): PQRSDF sin hoja de ruta vinculada en el Sistema de Gestión Documental "Orfeo"	Atención a la Ciudadanía	Actividades de Monitoreo
		3.2.1. Oportunidad de mejora (OM-05-Varios-2025): Inoportunidad de la atención del canal telefónico en la jornada de 8:00am- 9:00am.	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación Dirección de Enfoque Diferencial Dirección del Sistema de Cuidado	Actividades de Control
		3.2.3. Oportunidad de mejora (OM-06-AC-2025): Documentar en el Sistema Integrado de Gestión el	Atención a la Ciudadanía	Ambiente de Control

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2 Versión: 05	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Tipo de resultado	Cantidad	Referenciación	Proceso / Dependencia	Componente del MECI
		Guion para la atención del canal telefónico de la SdMujer		
		3.2.4. Oportunidad de mejora (OM-07-AC-2025): Utilización de guiones establecidos por la Entidad para la atención del canal telefónico.	Atención a la Ciudadanía	Ambiente de Control
		3.2.5. Oportunidad de mejora (OM-08-AC-2025): Incorporación de encuestas de satisfacción en la atención brindada por el canal telefónico	Atención a la Ciudadanía	Ambiente de Control
		3.3.1. Oportunidad de mejora (OM-09-AC-2025): Estandarizar una herramienta de control para el registro de llamadas en las sedes de la SdMujer	Atención a la Ciudadanía	Ambiente de Control
		3.3.2. Oportunidad de mejora (OM-10-Varios-2025): Fortalecer la socialización de lineamientos a las sedes de la SdMujer para el registro de gestión de requerimientos en el aplicativo SIMISIONAL	Atención a la Ciudadanía Dirección de Territorialización de Derechos y Participación Dirección de Enfoque Diferencial	Ambiente de Control
		3.3.3. Oportunidad de mejora (OM-11-AC-2025): Coordinación de lineamientos internos relacionados con atención a la ciudadanía	Atención a la Ciudadanía	Ambiente de Control
		3.4.4. Oportunidad de mejora (OM-12-OJ-2025): Informe semestral sobre la gestión de la Defensora de la Ciudadanía sin publicar	Oficina Jurídica	Información y Comunicación
		3.5.1. Oportunidad de mejora (OM-13-OJ-2025): Reforzar las acciones realizadas para el cumplimiento de los lineamientos 1, 2 y 3 de la función 1 del Decreto 487 de 2019	Oficina Jurídica	Actividades de Control
		3.5.8. Oportunidad de mejora (OM-14-OJ-2025): Generación de recomendaciones los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía	Oficina Jurídica	Actividades de Monitoreo
		3.5.9. Oportunidad de mejora (OM-15-OAJ-2025): Participación de la Defensora de la Ciudadanía en la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía	Oficina Jurídica	Actividades de Control

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2 Versión: 05	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Tipo de resultado	Cantidad	Referenciación	Proceso / Dependencia	Componente del MECI
		3.5.10. Oportunidad de mejora (OM-16-OJ-2025): Asistencia a Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía por parte de la Defensora de la Ciudadanía	Oficina Jurídica	Actividades de Control
		3.6.10. Oportunidad de Mejora (OM-17-AC-2025): Definición e Implementación de una Estrategia de Digitalización de Servicios en la SdMujer.	Atención a la Ciudadanía Oficina Asesora de Planeación	Información y Comunicación
		3.6.11. Oportunidad de Mejora (OM-18-AC-2025): Fortalecimiento de la Capacitación en Accesibilidad Web y Seguridad de la Información.	Atención a la Ciudadanía	Ambiente de control
		3.6.12. Oportunidad de Mejora (OM-19-AC-2025): Implementación de una Metodología Formal para la Evaluación de Barreras de Acceso a los Servicios.	Atención a la Ciudadanía	Evaluación de riesgos
		3.7.5. Oportunidad de mejora (OM-20-Varios-2024): No se evidencia soporte de notificación de respuesta del requerimiento.	Oficina Jurídica Subsecretaria de Gestión Corporativa Oficina Asesora de Planeación Dirección de Derechos y Diseño de Política Subsecretaria del Cuidado y Políticas de Igualdad	Actividades de control
		3.7.6. Oportunidad de mejora (OM-21-Varios-2024): No se evidencia en ORFEO la asociación del radicado de respuesta al requerimiento.	Oficina Jurídica Dirección de Enfoque Diferencial Subsecretaria del Cuidado y Políticas de Igualdad	Actividades de control
		3.7.7. Oportunidad de mejora (OM-22-Varios-2024): Requerimientos con duplicidad de la Información.	Oficina Jurídica Dirección Administrativa y Financiera	Actividades de monitoreo
		3.1.15. Oportunidad de mejora (OM-23-OJ-2025): Debilidades en la trazabilidad de peticiones con múltiples registros de ingreso a la Entidad	Oficina Jurídica	Actividades de Control
TOTAL:	62			

A continuación, se detallan los resultados anteriormente descritos.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

3.1. RESULTADOS DE VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN Y ATENCIÓN A PQRS

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 1.712 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 70 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. Petición
Buzón	25	3330292024, 3482502024, 3523242024, 3592532024, 3772552024, 3776092024, 3799072024, 5060532024, 5576032024, 4926522024, 3593722024, 3639192024, 3776682024, 3832552024, 3896592024, 4125682024, 4234402024, 4348022024, 4459652024, 468165202, 4744552024, 4917702024, 5100842024, 5388202024, 5477242024
E-MAIL	10	3453702024, 3832552024, 3839722024, 4163082024, 4182002024, 4203342024, 4249702024, 4958592024, 4914762024, 3280212024
Escrito	5	4065092024, 4437382024, 4771342024, 5481802024, 5592542024
Presencial	5	3403742024, 3495572024, 4174272024, 4404212024, 5676642024
Redes Sociales	5	3403392024, 3796692024, 4021402024, 4021752024, 5614422024
Teléfono	12	3304982024, 3319172024, 3637622024, 3705342024, 3995892024, 4136282024, 4675292024, 4775312024, 5323712024, 5749672024, 4730612024, 5059292024
Web	8	3263132024, 3459622024, 4379002024, 3912632024, 4018022024, 3447332024, 5337342024, 5448532024
TOTAL		70 PETICIONES

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con matriz Excel denominada "Base completa PQRS BTE (01-07-2024 al 31-12-2024)"

De las 70 peticiones verificadas por el equipo auditor, se evidenciaron los siguientes resultados:

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

3.1.1. **Cumplimiento (C): La tipología registrada en BTE es coherente y relacionada a la solicitud realizada por el peticionario**

De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSD del segundo semestre del 2024, se evidenció que el 97% de las peticiones verificadas, la tipología registrada en el sistema BTE es acorde con la solicitud recibida por la ciudadanía (Petición: 3330292024, 3482502024, 3523242024, 3592532024, 3772552024, 3776092024, 3799072024, 5060532024, 5576032024, 3453702024, 3832552024, 3839722024, 4163082024, 4182002024, 4203342024, 4249702024, 4958592024, 4914762024, 3280212024, 4065092024, 4437382024, 4771342024, 5481802024, 5592542024, 3403742024, 3495572024, 4174272024, 4404212024, 5676642024, 3403392024, 3796692024, 4021402024, 4021752024, 5614422024, 3304982024, 3319172024, 3637622024, 3705342024, 3995892024, 4136282024, 4675292024, 4775312024, 5323712024, 5749672024, 3263132024, 3459622024, 4379002024, 3912632024, 4018022024, 4730612024, 5059292024, 3447332024, 5337342024, 5448532024, 3593722024, 3639192024, 3832552024, 3896592024, 4125682024, 4234402024, 4348022024, 4459652024, 4681652024, 4744552024, 4917702024, 5100842024, 5388202024, 5477242024). Por lo anterior, se da cumplimiento a la clasificación de acuerdo con los tipos de peticiones señalados en el ítem 2.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, 2020, V03.

Procesos/ Dependencias asociadas: Atención a la ciudadanía.

3.1.2. **Cumplimiento (C): Oportunidad en la respuesta a la/el peticionaria (o)**

De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSD del segundo semestre del 2024, se evidenció que de las 70 peticiones tomadas como muestra, el 97%, equivalente a 68 peticiones (Petición: 3330292024, 3482502024, 3523242024, 3592532024, 3772552024, 3776092024, 3799072024, 5060532024, 5576032024, 4926522024, 3832552024, 3839722024, 4163082024, 4182002024, 4203342024, 4249702024, 4958592024, 4914762024, 3280212024, 4065092024, 4437382024, 4771342024, 5481802024, 5592542024, 3403742024, 3495572024, 4174272024, 4404212024, 5676642024, 3403392024, 3796692024, 4021402024, 4021752024, 5614422024, 3304982024, 3319172024, 3637622024, 3705342024, 3995892024, 4136282024, 4675292024, 4775312024, 5323712024, 5749672024, 3263132024, 4379002024, 3912632024, 4018022024, 4730612024, 5059292024, 3447332024, 5337342024, 5448532024, 3593722024, 3639192024, 3776682024, 3832552024, 3896592024, 4125682024, 4234402024, 4348022024, 4459652024, 4681652024, 4744552024, 4917702024, 5100842024, 5388202024, 5477242024) fueron respondidas dentro de los términos

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

dispuestos en la Ley 1755 de 2015, así como dio cumplimiento a lo acordado en la política de operación No.2 del procedimiento interno AC-PR-2 V11.

Procesos/Dependencias asociadas: Dirección del Sistema de Cuidado, Dirección de Gestión Administrativa y Financiera, Dirección de Contratación, Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, Oficina Asesora de Planeación, Dirección de Territorialización de Derechos, Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, Comunicación Estratégica, Dirección de Gestión del Conocimiento, Dirección de Enfoque Diferencial, Dirección de Talento Humano, Dirección de Derechos y Diseño de Políticas, Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad, Oficina de Control Disciplinario Interno.

3.1.3. **Fortaleza: Radicados de PQRSDf asociados en el Sistema de Gestión Documental Orfeo**

De acuerdo a la verificación adelantada por la Oficina de Control Interno en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, se evidencia que se encuentran asociados en el sistema los radicados de entrada y salida para las siguientes peticiones: 3330292024, 3592532024, 3772552024, 3799072024, 5060532024, 5576032024, 4926522024, 3832552024, 3839722024, 4163082024, 4182002024, 4203342024, 4249702024, 4958592024, 4914762024, 3280212024, 4437382024, 4771342024, 5481802024, 5592542024, 3403742024, 3495572024, 4174272024, 4404212024, 5676642024, 3403392024, 3796692024, 4021402024, 4021752024, 5614422024, 3304982024, 3319172024, 3705342024, 3995892024, 4136282024, 4675292024, 4775312024, 5323712024, 5749672024, 3263132024, 4379002024, 3912632024, 4018022024, 4730612024, 5059292024, 5337342024, 5448532024, 3593722024, 3639192024, 3776682024, 3832552024, 3896592024, 4125682024, 4348022024, 4459652024, 4681652024, 4917702024, 5100842024, 5388202024, 5477242024. Lo anterior, contribuye a garantizar la trazabilidad generada bajo el marco de la atención a las PQRSDf recibidas por la ciudadanía.

Procesos/Dependencias asociadas: Dirección del Sistema de Cuidado; Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia; Oficina Asesora de Planeación; Dirección de Territorialización de Derechos; Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades; Comunicación Estratégica; Dirección de Enfoque Diferencial; Dirección de Talento Humano; Dirección de Derechos y Diseño de Políticas; Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad.

3.1.4. **Cumplimiento (C): Condiciones de la respuesta a la/el peticionaria(o)**

De las 70 peticiones revisadas, se identificó que el 100% se proyectó respuesta por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer y el 97% de esas respuestas cumplieron con los parámetros

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

de coherencia, claridad 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.

Procesos/Dependencias asociadas: Dirección del Sistema de Cuidado; Dirección de Gestión Administrativa y Financiera; Dirección de Contratación; Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia; Oficina Asesora de Planeación; Dirección de Territorialización de Derechos; Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades; Comunicación Estratégica; Dirección de Gestión del Conocimiento; Dirección de Enfoque Diferencial; Dirección de Talento Humano; Dirección de Derechos y Diseño de Políticas; Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad; y Oficina de Control Disciplinario Interno.

3.1.5. **Cumplimiento (C): Oportunidad en la remisión de PQRSDf recibidas mediante el buzón de sugerencias**

De las 70 peticiones revisadas, se tomó una muestra de 25 PQRSDf recibidas a través del buzón de sugerencias, de las cuales el 76% (Peticiones: 3772552024, 3776092024, 5576032024, 4926522024, 3593722024, 3639192024, 3776682024, 3832552024, 3896592024, 4234402024, 4348022024, 4459652024, 4681652024, 4744552024, 4917702024, 5100842024, 5388202024, 5477242024, 3482502024) fueron remitidas oportunamente a servicio a la ciudadanía para su debida gestión, dando cumplimiento a lo establecido en el procedimiento interno AC-PR-2. V11, política de operación 5.5.

Procesos/Dependencias asociadas: Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia; Dirección de Territorialización de Derechos; Dirección de Gestión Administrativa y Financiera.

3.1.6. **Cumplimiento (C): Notificación adecuada y oportuna de la respuesta generada a la/el peticionaria (o)**

De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSD del segundo semestre del 2024, se evidenció que, de las 70 peticiones tomadas como muestra, el 83% equivalente a 58 peticiones cuentan con el soporte de notificación adecuada y oportuna a la/el peticionaria (o) conforme lo establece la política de operación 5.13 del procedimiento interno AC-PR-2 V11.

Procesos/ Dependencias asociadas: Gestión Documental

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

3.1.7. Incumplimiento (I-01-DEVMAJ-2025): Debilidades en la remisión de PQRSD para su debida gestión

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 2024, se evidenció debilidades en la remisión de PQRSD a servicio a la ciudadanía para su gestión en los siguientes casos:

- Casa Refugio Mirabal (petición 5060532024): recibida por la Casa Refugio Mirabal, se evidencia en el formato AC-FO-09 de apertura de buzón del mes de noviembre que la PQRS fue hallada en el buzón el día siete (07) de noviembre de 2024, a pesar de que la petición tiene fecha de creación el seis (06) de noviembre de 2024. Sin embargo, cabe destacar que el 06/11/2024 se efectuó la revisión del buzón a las 10:30am, es decir que posterior a este horario hasta las 5:00pm pudo ingresar la petición respectiva, la cual fue vista hasta el día siguiente (07/11/2024) que fue revisado nuevamente el buzón a las 8:25am. Adicionalmente, sólo hasta el 08/11/2024 fue remitida a servicio a la ciudadanía para su debida gestión, lo cual va en contravía de lo dispuesto en el Procedimiento interno AC-PR-2. V11. Política de operación 5.5.
- Casa Refugio Atenea (petición 4125682024): se observa conforme a lo manifestado por parte de la Dirección de Eliminación de Violencias que, si bien se remitió la petición en términos posterior a su recepción (06/09/2024), se solicitó por parte de atención a la ciudadanía el 09/09/2024, el envío completo de la misma, aspecto que evidencia que se presentaron dificultades en los soportes remitidos por parte de la Casa Refugio Atenea para efectuar una oportuna radicación en el sistema, dado la falta de completitud de la petición remitida, aspecto que fue subsanado hasta el 10/09/2024, generando retrasos para la radicación y gestión oportuna de la petición.

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.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

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

3.1.7.1. **Respuesta del auditado: Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000844 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, se enuncia lo siguiente como réplica:

"i. Orfeo No. 2-2024-015671 SDQS 3592532024 (Buzón CR Rural).

Como se corrobora con el formato AC-FO-9 Registro de Apertura Diaria de Buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) del mes de julio de 2024 diligenciado por la Casa Refugio - Modalidad Rural en el marco de la ejecución del Contrato No. 1021-2024 (anexo 1) se aclara que la petición del asunto fue remitida oportunamente mediante comunicación electrónica del veintinueve (29) de julio de 2024 (anexo 2).

Al respecto, se evidenció que pudo existir una confusión dado que la fecha de creación o elaboración de la petición fue el veinticuatro (24) de julio de 2024, motivo por el cual parece existir una inconsistencia de fecha. Sin embargo, de acuerdo con los anexos aportados, se corroboró que esta petición fue depositada en el buzón dispuesto en la Casa Refugio - Modalidad Rural hasta el día veintinueve (29) de julio de 2024.

Por lo anterior, no se evidencia el incumplimiento de lo enunciado en la política de operación 5.5. del procedimiento interno AC-PR-2. V11.

ii. Orfeo No. 2-2024-024720 SDQS 5060532024 (Buzón CR Mirabal).

En la misma línea, respecto de esta petición se tiene que de conformidad con el formato AC-FO-9 Registro de Apertura Diaria de Buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) del mes de noviembre de 2024, la PQRS fue hallada en el buzón el día siete (07) de noviembre de 2024, a pesar de que la petición tiene fecha de creación el seis (06) de noviembre de 2024 (anexo 3). Cabe aclarar que desde el equipo de apoyo a la supervisión de la Estrategia Casas Refugio se brindó el respectivo acompañamiento para la apertura del buzón, lo cual se corrobora con el Acta de apertura del buzón de sugerencias llevada a cabo el día ocho (08) de noviembre de 2024 a las 5:55 p.m. (anexo 4).

Asimismo, precisamos que esta petición fue remitida al correo electrónico institucional servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co, con copia al equipo Casas Refugio, por parte de la coordinación técnica de la Casa Refugio - Modalidad Integral (CR Mirabal) en el marco de la ejecución del Contrato No. 1035 de 2024, ese mismo día viernes ocho (08) de noviembre de 2024 (anexo 5).

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

De acuerdo con lo anterior, se dio cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento interno AC-PR-2. V11. Política de operación 5.5, toda vez se remitió al día hábil siguiente para su radicación en Orfeo. Por lo tanto, no se evidencia el incumplimiento de lo enunciado en esta normatividad

iii. Orfeo No. 2-2024-019420 SDQS 4125682024 (Buzón Casa Refugio Atenea).

Finalmente, respecto de esta petición se tiene que de acuerdo al formato AC-FO-9 Registro de Apertura Diaria de Buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) del mes de noviembre de 2024 diligenciado, se realizó apertura oportuna del buzón el día seis (06) de septiembre de 2024 a la 1:20 p.m., con el acompañamiento de la profesional del equipo de apoyo de la supervisión de la Estrategia Casas Refugio de la Secretaría Distrital de la Mujer, encontrándose la PQRS depositada por la ciudadana acogida en la Casa Refugio, lo cual se evidencia con el Acta de apertura de buzón de la misma fecha (anexo 6).

En virtud de lo anterior, precisamos que la PQRS fue oportunamente remitida al correo electrónico institucional servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co con copia al equipo Casas Refugio, por parte de la coordinación técnica de la Casa Refugio - Modalidad Integral (CR Atenea) solicitando se realizara la creación del radicado en el Sistema de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de la Mujer – Orfeo y se informara el número de radicado generado por dicho sistema.

Sin embargo, existió una inconsistencia debido a que el lunes nueve (09) de septiembre de 2024 Servicio a la Ciudadanía solicitó a la Casa Refugio “remitir la otra cara del formato, con el fin de evidenciar la petición y proceder a radicar”. La Casa Refugio subsanó lo respectivo y se procedió a generar el radicado de Bogotá Te Escucha No. 4125682024 y radicado interno de la Secretaría Distrital de la Mujer No. 2-2024-019420, con una fecha posterior a la de su envío inicial (anexo 7).

De conformidad con lo anterior, no se evidencia el incumplimiento de lo enunciado en la política de operación 5.5. del procedimiento interno AC-PR-2. V11, toda vez que desde la Estrategia Casas Refugio se realizó y agotó en los tiempos oportunos la gestión para la apertura del buzón de sugerencias dispuesto en la Casa Refugio Atenea.”

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la respuesta recibida y los soportes adjuntos se evidencia para la **petición No. 3592532024** recibida por la Casa Refugio - Modalidad Rural, formato AC-FO-09 de apertura de buzón en el mes de julio del 2024, poniendo en conocimiento que el día 24/07/2024 al 28/07/2024 no existía peticiones en el buzón en el momento de la apertura, sino hasta el 29/07/2024 se detectan 3 peticiones, que fueron remitidas a atención a la ciudadanía al correo correspondiente, de tal forma, se puede inferir que quizás existió un error en el diligenciamiento de la fecha en el formato por parte de la ciudadana, siendo acorde los tiempos de envío para su gestión. Por lo anterior, se suprimirá dicha petición del hallazgo.

Respecto a la **petición No. 5060532024** recibida por la Casa Refugio Mirabal, se evidencia en el formato AC-FO-09 de apertura de buzón del mes de noviembre que la PQRS fue hallada en el buzón el día siete (07) de noviembre de 2024, a pesar de que la petición tiene fecha de creación el seis (06) de noviembre de 2024. Sin embargo, cabe destacar que el 06/11/2024 se efectuó la revisión del buzón a las 10:30am, es decir que posterior a este horario hasta las 5:00pm pudo ingresar la petición

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

respectiva, la cual fue vista hasta el día siguiente (07/11/2024) que fue revisado nuevamente el buzón a las 8:25am. Razón por la cual, se considera que sigue persistiendo la situación de inoportunidad en el envío, dado también por los horarios de revisión de los buzones, dado que sería más factible realizarlo al finalizar la jornada.

Por último, con relación a la **petición No. 4125682024**, se observa conforme a lo manifestado por parte del proceso que, si bien se remitió la petición en términos, se solicitó por parte de atención a la ciudadanía, el envío completo de la misma, aspecto que evidencia que se presentaron dificultades en los soportes remitidos por parte de la Casa Refugio Atenea para efectuar una oportuna radicación en el sistema, dado la falta de completitud de la petición remitida.

Por las razones anteriormente expuestas y conforme al análisis adelantado por la Oficina de Control Interno, se replantea el incumplimiento en su título enunciándolo como “Debilidades en la remisión de PQRSDF para su debida gestión” y en su contenido reajustando la condición.

3.1.8. Oportunidad de Mejora (OM-01-AC-2025): Fortalecer el seguimiento en el registro de PQRSDF en BTE para evitar errores en la información consignada en el sistema.

Condición: Conforme a la verificación efectuada a las PQRSDF del segundo semestre del 2024, se evidenció que la petición 3799072024 fue registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” como canal de ingreso el buzón de sugerencias, sin embargo, al contrastar la información con las evidencias aportadas por el proceso de Atención a la Ciudadanía, el canal de ingreso fue de manera presencial, razón por la cual, se observa un error en el registro que se efectuó en la petición, lo que conlleva a posibles malinterpretaciones. Por lo anterior, será importante, desde el proceso fortalecer los ejercicios de seguimiento que viene adelantando a través de muestras mensuales de PQRSDF para evitar errores en los registros que se efectúan en el Sistema, y así poder aplicar los lineamientos internos que le apliquen en el canal respectivo.

Criterio: Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, 2020 (V03), ítem 3.1 En el acto de recibo de la petición.

Causa: Posible falta de control en el registro de PQRSDF en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Posible pérdida de trazabilidad de la gestión de PQRSDF recibidas y errores en los datos generados sobre PQRSDF recepcionados por canal de atención en la Entidad.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

3.1.8.1. **Respuesta del auditado: Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000844 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Finalmente, presentamos réplica respecto de la presente oportunidad de mejora teniendo en cuenta que la causa no tuvo lugar, pues contrario a lo señalado, la petición no fue radicada a través del canal de Buzón de las Casas Refugio, sino que fue entregada directamente de manera presencial en las instalaciones de la Secretaría Distrital de la Mujer por parte de la ciudadana, tal y como da cuenta el sello institucional plasmado en la parte inferior derecha del documento, en donde se observa el radicado de la Secretaría Distrital de la Mujer 2-2024-017224 de fecha 14/08/2024 en dos (2) folios (anexo 8).

Así, se evidencia que no hubo incumplimiento de lo enunciado en la política de operación 5.5. del procedimiento interno AC-PR-2. V11, pues si bien la ciudadana hizo uso del formato dispuesto para las PQRSD presentadas a través del canal de Buzón de Casas Refugio, la petición ingresó a través de la radicación que se hizo de manera presencial.”

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la respuesta remitida por la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, efectivamente, se corroboró que la petición fue ingresada de manera presencial a la sede central de la SdMujer, por lo cual, la oportunidad de mejora descrita no aplica para esta dependencia, sino queda asignada al proceso de atención a la ciudadanía por su error en el registro del sistema. Por lo anterior, se retira la dependencia como responsable del hallazgo.

3.1.8.2. **Respuesta del auditado: Atención a la Ciudadanía**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000832 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como réplica:

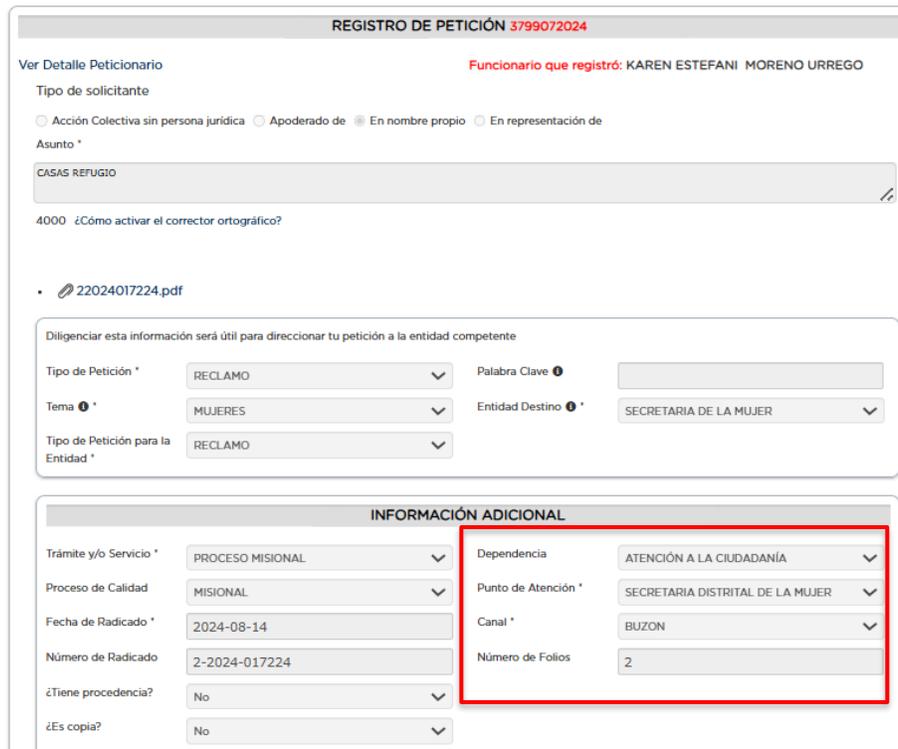
“Se solicita el retiro de esta oportunidad de mejora, teniendo en cuenta que la petición fue entregada directamente por la ciudadana, de manera presencial, en la ventanilla de la Sede Central generando un sello de radicado. Por lo que no daba lugar a envío de correo alguno al proceso de Atención a la Ciudadanía.”

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo al análisis de la respuesta generada por el proceso de atención a la ciudadanía y a los soportes adjuntos, efectivamente se evidencia que la petición cuenta con un sello de radicado, lo que permite inferir que su recepción se dio mediante el canal presencial de la Entidad, sin embargo, al consultar el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, se observa que el registro efectuado por Atención a la

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2 Versión: 05	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Ciudadanía en el tipo de canal se enunció el “Buzón” como se observa en la imagen adjunta, razón por la cual se observó un error en el registro de la petición en el canal que se asignó en el sistema.

Imagen No.1. Registro de Petición 37990722024 en BTE



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, 2025

Por lo anterior, se precisará la situación en la oportunidad de mejora No.2 de la siguiente manera:

“Conforme a la verificación efectuada a las PQRSDF del segundo semestre del 2024, se evidenció que la petición 3799072024 fue registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” como canal de ingreso el buzón de sugerencias, sin embargo, al contrastar la información con las evidencias aportadas por el proceso de Atención a la Ciudadanía, el canal de ingreso fue de manera presencial, razón por la cual, se observa un error en el registro que se efectuó en la petición, lo que conlleva a posibles malinterpretaciones. Por lo anterior, será importante, desde el proceso fortalecer los ejercicios de seguimiento que viene adelantando a través de muestras mensuales de PQRSDF para evitar errores en los registros que se efectúan en el Sistema, y así poder aplicar los lineamientos internos que le apliquen en el canal respectivo.”

Adicionalmente, se ajustó el título de ésta así: “Fortalecer el seguimiento en el registro de PQRSDF en BTE para evitar errores en la información consignada en el sistema”, y se asignará como único

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

responsable de la OM al proceso de Atención a la Ciudadanía, dado que desde allí es que se efectúa el registro de las peticiones allegadas a la Entidad.

3.1.9. Incumplimiento (I-02-Varios-2025): Falta de registro de radicado de entrada y/o salida de Orfeo en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha

Condición: De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRS del segundo semestre del 2024, se evidenció que en el registro efectuado en el sistema BTE, NO se relaciona por parte del proceso de Atención a la Ciudadanía el número de radicado de Orfeo de ingreso de la Secretaría Distrital de la Mujer en la plataforma para las siguientes peticiones: 3495572024, 3304982024, 3319172024, 3637622024, 4136282024, 3459622024, 4730612024, 3447332024. Lo anterior, evidencia incumplimiento de lo expuesto en la política de operación 5.2 del procedimiento interno AC-PR-2. V11.

De otro lado, se evidenció que en el registro efectuado en el sistema BTE, NO se relaciona el número de radicado de Orfeo de salida de la Secretaría Distrital de la Mujer en la plataforma por parte de los procesos responsables de brindar respuesta para las siguientes peticiones: 4203342024 (CE), 4958592024 (CE), 3280212024 (CE), 4437382024 (DED), 4775312024 (DED), 3459622024 (CE), 4379002024 (DED), 3912632024 (CE), 4018022024 (CE), 5059292024 (DED), 3447332024 (DED), 4234402024 (OCID). Lo anterior, va en contravía de lo establecido en la política de operación 5.10 del procedimiento interno AC-PR-2. V11.

Adicionalmente, cabe mencionar que el hallazgo también responde a la **inefectividad del plan de mejoramiento ID1286** debido a la persistencia de las deficiencias en el registro de información en el Sistema Bogotá te escucha (BTE).

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 del procedimiento interno AC-PR-2. V11, 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

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

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

3.1.9.1. **Respuesta del auditado: Oficina de Control Disciplinario Interno**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000839 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Oficina de Control Disciplinario Interno, se enuncia lo siguiente como réplica:

“La queja No. 4234402024 ingresó a través del buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la CIOM Rafael Uribe Uribe, allegada a la Oficina de Control Disciplinario Interno el 18 de septiembre de 2024, emitiéndose respuesta el 24 de septiembre de 2024, con radicado de Orfeo No. 1-2024-018140, el cual se encuentra expuesto en la parte superior derecha del documento, como se evidencia en la siguiente imagen...” (Ver imagen en radicado 3-2025-000839)

“Por otra parte, se precisa que en el comentario de la observación del documento en Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha, se destaca el siguiente texto “Una vez analizada la queja la oficina de OCDI le da respuesta a la quejosa mediante radicado interno No. 1-2024-018140 de fecha 24 de septiembre de 2024” (subrayado fuera de texto), por tanto, No se ha perdido la trazabilidad interna en el sistema de gestión documental de la entidad (Orfeo), garantizando en todo momento, la debida gestión de las PQRSD recibidas, sin que se haya vulnerado la Política de Operación 5.10 del Procedimiento Interno AC-PR-2, V11, además no se materializó el riesgo relacionado en el reporte del presunto incumplimiento.

*Por lo anteriormente transcrito, se solicita respetuosamente a la Oficina de Control Interno, se desvirtúe el incumplimiento identificado en el No. 3.1.9. - Incumplimiento (I-02-Varios- 2025): **Falta de registro de radicado de entrada y/o salida de Orfeo en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha**, relacionado con la PQRSD No. No. 4234402024 (OCID)”*

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la respuesta recibida, se procedió a validar la información en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” para la petición No. 4234402024, donde se observa que si bien en la sección formulario del evento no se relacionó el número de radicado de salida, en la sección de documentos adjunto se registró la siguiente observación *“Una vez analizada la queja la oficina de OCDI, le da respuesta a la quejosa mediante radicado interno vía correo electrónico SDMUJER No. 1-2024-018140 de fecha 24 de septiembre de 2024.”* Razón por la cual, se considera que se dio cumplimiento a los lineamientos internos establecidos, por lo cual, se procederá a suprimir dentro de los responsables a la Oficina de Control Disciplinario Interno.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

3.1.9.2. **Respuesta del auditado: Dirección de Enfoque Diferencial**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000847 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Dirección de Enfoque Diferencial, se enuncia lo siguiente como réplica:

“A raíz de las observaciones realizadas, se llevó a cabo el 28 de noviembre de 2024 una reunión con el fin de generar un Plan de Mejoramiento, en el cual se implementaron acciones de mejora internas orientadas a optimizar el registro y seguimiento de los radicados en el sistema ORFEO. Dentro de estas acciones, se estableció el procedimiento de envío, por parte de la auxiliar administrativa, de un correo de confirmación acompañado de una captura de pantalla que evidencia el cierre de cada petición, garantizando así la trazabilidad y cumplimiento del proceso.

Adicionalmente, se ha llevado a cabo un seguimiento riguroso al registro de los números de radicado, verificando que las solicitudes han sido debidamente gestionadas y cerradas en el sistema. Como resultado de estas acciones correctivas y la existencia de evidencia documental que respalda su cumplimiento, se considera que no persiste el incumplimiento señalado en el hallazgo.

Por lo anterior, se solicita el cierre definitivo de esta observación, dado que se han adoptado las medidas necesarias para garantizar la correcta gestión y trazabilidad de los requerimientos.”

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la respuesta recibida por parte de la Dirección de Enfoque Diferencial, se reconoce que se han adelantado acciones internas por parte del proceso dado la oportunidad de mejora enunciada (OM-08-Varios-2024) en el Informe Final Auditoría de Cumplimiento: Evaluación a la gestión de PQRSDf del primer semestre del 2024. Sin embargo, dado la muestra efectuada en la presente auditoría se evidencia que para las peticiones 4437382024 (DED), 4775312024 (DED), 4379002024 (DED), 5059292024 (DED), 3447332024 (DED) sigue persistiendo la situación, lo cual pone en evidencia que los controles o acciones implementadas no han sido efectivas para mitigar que la situación se siga presentando. Por lo anterior, el incumplimiento permanece para que el proceso tome las acciones pertinentes y se formule un plan de mejoramiento que permita combatir la causa raíz de la problemática identificada.

3.1.9.3. **Respuesta del auditado: Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000844 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Presentamos réplica respecto del presente incumplimiento, pues de la revisión del caso concreto se evidenció que al momento de registro de la petición No. 3832552024 en el sistema Bogotá Te Escucha, la plataforma no desplegó el formulario para el registro del campo de Radicado de Salida, lo que impidió que se diligenciara este dato.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Esta situación tuvo sustento en que por un error humano involuntario durante el registro de la petición se seleccionó el Canal de Salida “Buzón, E-Mail, Web” por equivocación. Por este motivo, el sistema no habilitó los campos para diligenciar el número de Radicado de Salida de la petición en comentario, como normalmente sucede para el resto de las peticiones, cuando se seleccionan otros canales como “Web, Escrito, E-Mail”.

En este sentido, contrario a lo señalado en el Informe, precisamos que no hubo desatención a los lineamientos del procedimiento interno AC-PR-2. V11 al no diligenciar el Radicado de Salida de la petición pues fue la plataforma la que no permitió registrar este campo, teniendo en cuenta que esta función no está habilitada para todos los canales de salida.

Este suceso se trató de un caso susceptible de suceder debido a la naturaleza humana de cometer errores; que para este caso se presentó al diligenciar el formulario y seleccionar involuntariamente una casilla que no correspondía.

De igual forma debe advertirse que este yerro no impactó la posibilidad de la ciudadana de acceder al número de Radicado de Salida de su petición, pues este se encuentra expuesto por defecto en la esquina superior derecha del documento.

En ese sentido, consideramos procedente que se revalúe el presente incumplimiento, dado que tuvo sustento en un error humano cometido de manera involuntaria, que en todo caso no afectó el acceso de la ciudadanía al número de Radicado de Salida de la petición objeto de revisión.

Asimismo, precisamos que esta Dirección tiene en ejecución una acción de mejora consistente en "Solicitar al proceso de Atención a la Ciudadanía una capacitación sobre el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con especial énfasis en el cierre de peticiones registradas en BTE", motivo por el cual la presente inconsistencia se verá resuelta con la acción que ya se encuentra en curso de ser implementada"

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la respuesta remitida, se observa que para la Dirección de Eliminación de Violencias solo fue una petición de la muestra en la que se identificó la falta del radicado de salida, sin llegar a afectar el acceso de la respuesta a la peticionaria, así como teniendo en cuenta que está en curso una acción de mejora sobre este tema, se retira del hallazgo la petición 3832552024 (DEVAJ) y se sugiere continuar con la ejecución de la acción de mejora propuesta en función de garantizar la efectividad de la misma para evitar su repetición en futuras ocasiones.

3.1.10. Oportunidad de mejora (OM-02-AC-2025): Errores en la tipología registrada en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha

Condición: De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSDf del segundo semestre del 2024, se evidenció que en el registro efectuado en el sistema BTE, la tipología registrada no corresponde conforme a la solicitud recibida por parte de la ciudadanía, dicha situación se

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

identificó para las siguientes peticiones: 4926522024 (Registrado como derecho de petición de interés particular, en realidad corresponde a una felicitación); 3776682024 (Registrado como derecho de petición de interés particular, en realidad corresponde a una queja). Por lo anterior, se evidencia la necesidad de fortalecer los ejercicios de lectura de las PQRSD por parte de las personas que reciben la solicitud con la intención de efectuar una clasificación acorde con los tipos de peticiones señalados en el ítem 2.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, 2020, V03.

Criterio: Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, 2020, V03. ítem 2.1.

Causa: Posible desconocimiento de las tipologías establecidas Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá para efectuar una debida clasificación de las peticiones recibidas por parte de la ciudadanía. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

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

3.1.10.1. *Respuesta del auditado*

Para la presente oportunidad de mejora OM-02-AC-2025, no se recibió respuesta o réplica alguna por parte del proceso involucrado como responsable.

3.1.11. *Oportunidad de mejora (OM-03-AC-2025): Uso del formato AC-FO-01 para PQRSD recibidas presencialmente*

Condición: De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSD del segundo semestre del 2024, se evidenció que las muestras seleccionadas cuyo canal de ingreso reportado es "Presencial", no cuentan con el soporte cargado de que el requerimiento se diligencio en el formato AC-FO-01, lo cual va en contravía, lo establecido en la política de operación 5.2 del procedimiento interno AC-PR-2, V11. Dicha situación, se identificó para las siguientes dos (2) peticiones: 3495572024, 4404212024.

Criterio: Política de operación 5.2 del procedimiento interno AC-PR-2, V11 que establece "Canal presencial: El requerimiento diligenciado en el formato AC-FO-01 se radica en ventanilla de correspondencia, en un plazo no mayor a un (1) día hábil después de su recepción, para luego ser registrado en el Sistema Bogotá te escucha"

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Causa: Posible omisión de la existencia del formato para la recepción de PQRSDf recibidas mediante el canal presencial en la Secretaría Distrital de la Mujer. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Materialización de incumplimientos a los lineamientos internos para la gestión de PQRSDf recibidas mediante el canal presencial en la Entidad.

3.1.11.1. *Respuesta del auditado*

Para la presente oportunidad de mejora OM-03-AC-2025, no se recibió respuesta o réplica alguna por parte del proceso involucrado como responsable.

3.1.12. *Oportunidad de mejora (OM-04-AC-2025): PQRSDf sin hoja de ruta vinculada en el Sistema de Gestión Documental “Orfeo”*

Condición: De acuerdo con la revisión adelantada por la Oficina de Control Interno se observa que para las siguientes peticiones: 3832552024 (DEVAJ), 4249702024 (DTD), 3447332024 (DED) no se relaciona en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, la imagen de la hoja de ruta del PQRS del sistema Bogotá te escucha, situación que va en contravía de lo dispuesto en la política de operación 5.2 del procedimiento interno AC-PR-2. V11.

Criterio: Política de operación 5.2 del procedimiento interno AC-PR-2. V11 que establece "Canal virtual: El requerimiento recibido a través del correo electrónico y sus anexos se graban en PDF, se radican en el sistema de gestión documental – Orfeo, en un plazo no mayor a un (1) día hábil después de su recepción y se registran en la plataforma Bogotá te escucha, asociando la imagen de la hoja de ruta del PQRS del sistema Bogotá te escucha y los anexos que lo acompañan (documentos de soporte y correo electrónico en PDF)."

Causa: Posible omisión de las directrices para el cargue de soportes de PQRSDf en el Sistema de Gestión Documental Orfeo. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Posible incumplimiento de procedimiento interno y pérdida de trazabilidad de la gestión de la PQRSDf recibidas por la Entidad.

3.1.12.1. *Respuesta del auditado: Atención a la Ciudadanía*

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000832 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como réplica:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2 Versión: 05	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

“Solicitamos el retiro de esta oportunidad de mejora, porque, al validar en el Sistema Orfeo, se pudo constatar que se encuentran cargadas las imágenes de la hoja de ruta de las PQRS en el sistema Bogotá te escucha, pues éstas fueron cargadas en el momento en que se generó la radicación. A continuación, se presentan unos pantallazos como evidencias...”

(Ver imágenes en el radicado 3-2025-000832)

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la respuesta recibida por parte del proceso de Atención a la Ciudadanía, en los soportes adjuntos se observa que se digitalizó el radicado de ingreso de la petición a la Entidad, sin embargo, al consultar la pestaña de Orfeo denominada “Documentos”, no se observa cargada la imagen de la hoja de ruta del sistema Bogotá te escucha para las peticiones señaladas en la condición del hallazgo, como se observa en las siguientes imágenes:

Imagen No.2. Evidencias de peticiones verificadas en Orfeo.

Petición No. 3832552024 con Orfeo de ingreso No. 2-2024-017609



INFORMACIÓN DE RADICADO				GENERACION DE DOCUMENTOS Y ANEXOS						
Radicado	Tipo	EXP	Descripción	Fecha Anexado/Rad	Usuario Crea	Destino	Tamaño (kb)	Solo Lectura	ACCION	
2202401760900001	pdf		BUZON PQRS LUISA FERNANDA	2024-08-20 10:44	Angélica María DÍAZ GUEVARA		75.526	N	Modificar	
2202401760900002	pdf		BUZON PQRS LUISA FERNANDA	2024-08-20 10:44	Angélica María DÍAZ GUEVARA		880.116	N	Modificar	

Petición No. 4249702024 con Orfeo de ingreso No. 2-2024-020224



INFORMACIÓN DE RADICADO				GENERACION DE DOCUMENTOS Y ANEXOS						
Radicado	Tipo	EXP	Descripción	Fecha Anexado/Rad	Usuario Crea	Destino	Tamaño (kb)	Solo Lectura	ACCION	
2202402022400001	pdf		RECLAMO DANY PADILLA	2024-08-20 11:18	Angélica María DÍAZ GUEVARA		87.153	N	Modificar	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2 Versión: 05	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Petición No. 3447332024 con Orfeo de ingreso No. 2-2024-015114



The screenshot shows the Orfeo system interface. At the top, there is a navigation bar with the Orfeo logo and several icons. Below this, there is a header section with the following information:

- PAGINA ANTERIOR:** DATOS DEL RADICADO No 2-2024-015114 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20242039999700002E
- Asunto:** BOGOTÁ TE ESCUCHA SDQS 3447332024 - VENCE 05/08/2024 - CASA DE TODAS
- LISTADO DE:** Busquedas
- USUARIO:** Andrés PABÓN SALAMANCA
- DEPENDENCIA:** OFICINA DE CONTROL INTERNO

Below the header, there are several tabs: "Información de Radicado", "Historico", "Documentos", and "Expedientes". The "Expedientes" tab is selected. Below the tabs, there is a table with the following columns:

GENERACION DE DOCUMENTOS Y ANEXOS					
Fecha Anexado/Rad	Usuario Crea	Destino	Tamaño (kb)	Solo Lectura	ACCIO

At the bottom of the screenshot, there is a footer with the following information:

Equipo:192.168.1.34
APABON

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo, 2025.

Por lo anterior, se evidencia que las situaciones enunciadas y observadas en las imágenes van en contravía de lo dispuesto en la política de operación 5.2 del procedimiento interno AC-PR-2. V11, lo que hace necesario la toma de acciones por parte del proceso con el fin de mitigar su persistencia en el tiempo.

3.1.13. Incumplimiento (I-03-Varios-2025): Debilidades en la aplicación de lineamientos referentes a la notificación del peticionario en Orfeo

Condición 1: De acuerdo a la muestra seleccionada de PQRSD del segundo semestre del 2024, 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: 4437382024 (DED: la respuesta remitida por correo certificado fue enviada el 03/10/2024, sin embargo, el soporte fue cargado al sistema de gestión documental Orfeo hasta el 19/11/2024); 5481802024 (DTH: la respuesta remitida por correo certificado fue enviada el 16/12/2024, sin embargo, el soporte fue cargado al sistema de gestión documental Orfeo hasta el 02/01/2025); 5592542024 (DDyDP: la respuesta remitida por correo certificado fue enviada el 24/12/2024, sin embargo, el soporte fue cargado al sistema de gestión documental Orfeo hasta el 02/01/2025).

Condición 2: Por otro lado, se evidenciaron cuatro (4) peticiones (3453702024, 4771342024, 3459622024, 4234402024) que, al momento de la verificación por parte de la Oficina de Control Interno, no se evidencia cargado el soporte de notificación en el sistema de gestión documental Orfeo que permita validar el envío de la notificación a la peticionaria (o).

Condición 3: En la revisión adelantada a la muestra de PQRSD del segundo semestre del 2024 a cargo del proceso de comunicación estratégica, se observó los siguientes casos:

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

- 1) Orfeo de salida No. 1-2024-017557 mediante el cual se brindó respuesta a la petición 4203342024, se observa que, si bien se notificó a la peticionaria y se cargó registro de prueba de envío, este no salió del correo electrónico certificado de Gestión Documental, sino desde el correo de funcionaria de la SdMujer.
- 2) Orfeo de salida No. 1-2024-021459 mediante el cual se brindó respuesta a la petición 4958592024, se observa que, si bien se notificó a la peticionaria y se cargó el registro de prueba de envío, este no salió del correo electrónico certificado de Gestión Documental, sino desde el correo de funcionaria de la SdMujer.
- 3) Orfeo de salida No. 1-2024-012359 mediante el cual se brindó respuesta a la petición 3280212024, se observa que, si bien se notificó a la peticionaria y se cargó el registro de prueba de envío, este no salió del correo electrónico certificado de Gestión Documental, sino desde el correo de funcionaria de la SdMujer.
- 4) Orfeo de salida No. 1-2024-016883 mediante el cual se brindó respuesta a la petición 3912632024, se observa que, si bien se notificó a la peticionaria y se cargó registro de prueba de envío, este no salió del correo electrónico certificado de Gestión Documental, sino desde el correo de funcionaria de la SdMujer.
- 5) Orfeo de salida No. 1-2024-016519 mediante el cual se brindó respuesta a la petición 4018022024, se observa que, si bien se notificó al peticionario y se cargó registro de prueba de envío, este no salió del correo electrónico certificado de Gestión Documental, sino desde el correo de funcionaria de la SdMujer.

Criterio: Política de operación 5.13 del procedimiento interno AC-PR-2. V11 que establece “...*gestión documental realizará el registro de la prueba de entrega en el Orfeo, contando con un término de tres (3) días hábiles para el efecto, con el fin de evidenciar la trazabilidad del envío de la respuesta. Posteriormente, la dependencia responsable realizará el cierre de la petición en el gestor documental.*”

Política de operación 5.10 que establece “...*E-mail: Corresponde a las respuestas emitidas a través del correo electrónico certificado de Gestión Documental, con documento físico adjunto. Para ello, las dependencias deberán informar a Gestión Documental cuando se trate del envío de una respuesta a una PQRS para que de esta manera se realice desde dicho correo...*”

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. Así como posible omisión o desconocimiento de los medios de notificación adecuados para remitir las respuestas de PQRSDF a la ciudadanía por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

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

3.1.13.1. Respuesta del auditado: Atención a la Ciudadanía

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000832 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Solicitamos el retiro del incumplimiento por cuanto desde el proceso de Atención a la Ciudadanía se realiza una revisión mensual de una muestra de peticiones, en la cual se analizan los criterios de calidad (calidez, claridad, coherencia, oportunidad) y el cargue de pruebas de entrega y notificación.

Al observar que faltan estas pruebas de entrega, se remite un memorando a la Dirección Administrativa y Financiera – Proceso de Gestión Documental, para que den cumplimiento al lineamiento establecido en el procedimiento AC-PR-12

Se adjunta como evidencia las actas de la revisión de la muestra y memorandos remitidos. De igual manera, respecto al envío de respuestas a través de correos personales, se han impartido diversos talleres y capacitaciones donde se les reitera el envío a través de correo institucional, que debe estar certificado, por lo cual solicitamos sea retirado el incumplimiento para nuestro proceso. Se anexan listados de asistencia a estos talleres.

Así mismo, en el caso en el que se encuentre que se remiten las respuestas desde correos personales, enviamos un memorando para que se dé cumplimiento a lo establecido en el procedimiento (ver como evidencia memorando radicado con el número 3-2025-000658 dirigido a la Oficina Jurídica y respuesta de esta Oficina con el radicado 3-2025-000723).”

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de las evidencias aportadas por el proceso de Atención a la Ciudadanía, se observa que a través de los ejercicios de revisión mensual que se han adelantado sobre muestras de PQRSDF, cuando se ha detectado situaciones con falta de soporte de notificación a la peticionaria (o), se ha generado las alertas pertinentes como se constata en acta del 13/08/2024, memorando dirigidos a la Dirección Administrativa y Financiera y Oficina Asesora Jurídica (3-2024-004187 y 3-2025-000658 respectivamente), así como se ha dictado talleres sobre la gestión de PQRSDF en septiembre y noviembre del 2024 como consta en soportes, por lo que se considera que desde el proceso se han efectuado las gestiones pertinentes, por lo cual **será retirado** como responsable del presente hallazgo.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

3.1.14. Incumplimiento (I-04-Varios-2025): Soportes incompletos de PQRSDF en el Sistema de Gestión Documental Orfeo

Condición: De acuerdo con la muestra verificada por la Oficina de Control interno sobre las PQRSDF recibidas en el segundo semestre del 2024, se identificó los siguientes casos donde se evidencia falencias en los soportes y anexos de las PQRSDF recibidas por la Entidad:

1) Petición 4065092024- Se observa que en el registro efectuado en el Sistema de Gestión Documental Orfeo (2-2024-018881) el Proceso de Atención a la Ciudadanía NO cargó la solicitud y/o petición recibida por la ciudadana, lo cual va en contravía de lo establecido en la política de operación 5.2 del procedimiento interno AC-PR-2. V11.

2) Petición 5592542024- En la revisión adelantada al Sistema de Gestión Documental Orfeo (1-2024-025286) se evidencia que el registro de ingreso de la petición por parte del Proceso de Atención a la Ciudadanía no se cargó los soportes correspondientes, dado que el documento adjunto corresponde a la respuesta de la petición, más no a la PQRS radicada por la/el ciudadana (o), lo cual no es acorde con lo establecido en la política de operación 5.2 del procedimiento interno AC-PR-2. V11.

3) Petición 3403392024- De acuerdo con la revisión adelantada en el Sistema Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión Documental Orfeo, no se observa que se haya cargado soporte de la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), lo cual va en contravía de lo establecido en ítem 3.1 numeral 8 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, 2020, V3, razón por la cual el Proceso de Comunicación Estratégica y Atención a la Ciudadanía deberán tomar acciones para garantizar contar con dichos soportes.

4) Petición 3796692024- De acuerdo con la revisión adelantada en el Sistema Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión Documental Orfeo, no se observa que se haya cargado soporte de la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), lo cual va en contravía de lo establecido en ítem 3.1 numeral 8 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, 2020, V3, razón por la cual el Proceso de Comunicación Estratégica y Atención a la Ciudadanía deberán tomar acciones para garantizar contar con dichos soportes.

5) Petición 4021402024- De acuerdo con la revisión adelantada en el Sistema Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión Documental Orfeo, no se observa que se haya cargado soporte de la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), lo cual va en contravía de lo

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

establecido en ítem 3.1 numeral 8 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, 2020, V3, razón por la cual el Proceso de Comunicación Estratégica y Atención a la Ciudadanía deberán tomar acciones para garantizar contar con dichos soportes.

6) Petición 4021752024- De acuerdo con la revisión adelantada en el Sistema Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión Documental Orfeo, no se observa que se haya cargado soporte de la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), lo cual va en contravía de lo establecido en ítem 3.1 numeral 8 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, 2020, V3, razón por la cual el Proceso de Comunicación Estratégica y Atención a la Ciudadanía deberán tomar acciones para garantizar contar con dichos soportes.

7) Petición 5614422024- De acuerdo con la revisión adelantada en el Sistema Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión Documental Orfeo, no se observa que se haya cargado soporte de la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), lo cual va en contravía de lo establecido en ítem 3.1 numeral 8 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, 2020, V3, razón por la cual el Proceso de Comunicación Estratégica y Atención a la Ciudadanía deberán tomar acciones para garantizar contar con dichos soportes.

Criterio: Política de operación 5.2 y 5.10 del procedimiento interno AC-PR-2. V11.

Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, 2020, V3, ítem 3.1 numeral 8 que establece:

“(…)

3.1 En el acto de recibo de la petición

*Es indispensable que en las entidades cuenten con **servidoras y servidores idóneos** en el primer nivel de relacionamiento con la ciudadanía, en todos los canales de atención, los cuales deberán cumplir con las siguientes indicaciones:*

(…)

Las entidades deberán ingresar todas las peticiones en el sistema (...)

La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción, como se relaciona a continuación:

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

(...)

Redes Sociales: pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud.

(...)” (Negrilla y subrayado fuera de texto)

Causa: Omisión y/o desconocimiento de lineamientos internos y externos para documentar anexos y soportes que hacen parte de la PQRSDF recibidas por la Secretaría Distrital de la Mujer. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Posible falta de completitud de la documentación y/o anexos que hacen parte de la PQRSDF recibida por la Entidad a través de los diferentes canales de atención.

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

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000846 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, se enuncia lo siguiente como réplica:

“De las 8 peticiones relacionadas en el punto 3.1.14 Soportes Incompletos de PQRSDF en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, se encontró que 3 corresponden a trámites de la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación.

En el numeral 3 del referido acápite 3.1.14 se indica en relación con la petición 4174272024 que "...NO se observa cargada la respuesta generada a la peticionaria dentro de la trazabilidad del sistema...", sin embargo, al hacer la revisión en Orfeo la respuesta se encuentra vinculada a la petición, como se muestra a continuación.

En el numeral 5 del mencionado acápite se indica en relación con la petición 3796692024 que al verificar en Orfeo y en Bogotá Te Escucha "...no se observa que se haya cargado soporte de la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad...", al verificar en la pestaña de documentos en Orfeo, aparece un PDF en el que se puede ver que la solicitud se realizó a través de messenger, según se indica.

En relación con el numeral 8 del acápite 3.1.14 referente a la petición 5614422024, la observación, al igual que en la anterior, indica que al verificar en Orfeo y en Bogotá Te Escucha "... no se observa que se haya cargado soporte de la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad...".

Al verificar en Orfeo se encuentra en la pestaña de documentos, se observa un PDF en el que se puede ver que la solicitud se realizó a través de messenger, según se indica.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Por lo tanto, solicito sea retirada a la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación del Incumplimiento I-04-AC-2025.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la respuesta recibida y conforme a los soportes remitidos, cabe mencionar que fue validada la información de la petición 4174272024, evidenciándose efectivamente la respuesta correspondiente cargada en el sistema de gestión documental Orfeo, razón por la cual, se eliminará a la dependencia como responsable del hallazgo y se suprime el siguiente apartado en la condición del incumplimiento:

“Petición 4174272024 (DTD)- De acuerdo con la revisión adelantada al Sistema de Gestión Documental Orfeo (1-2024-018141), NO se observa cargada la respuesta generada a la peticionaria dentro de la trazabilidad del sistema, lo cual va en contravía de lo dispuesto en el Procedimiento interno AC-PR-2. V11, política de operación 5.10”

Respecto a los requerimientos ciudadanos N° 3796692024 y N° 5614422024, recibidos a través de redes sociales, hemos detectado una falta importante de documentación en su origen, incumpliendo los criterios establecidos para su correcto registro.

Si bien la Dirección de Territorialización es responsable de elaborar la respuesta de fondo, la responsabilidad de registrar correctamente la solicitud inicial y guardar la prueba recae en otros equipos:

- Comunicación Estratégica: Debe capturar las interacciones (comentarios, mensajes, menciones) que constituyan solicitudes en nuestras redes sociales oficiales.
- Atención a la Ciudadanía: Debe asegurarse de que la prueba de estas solicitudes (con sus anexos, si los hay) se guarde en nuestros sistemas de registro oficiales (Orfeo y BTE).

Actualmente, no contamos con la prueba fundamental: un archivo o captura de pantalla que muestre el mensaje original del ciudadano, la fecha exacta en que lo envió y la red social utilizada (Facebook, Twitter o Instagram). Sin esta evidencia inicial, no podemos verificar adecuadamente cómo y cuándo comenzó el proceso de trámite para estas solicitudes.

Las justificaciones presentadas hasta el momento no corrigen esta ausencia de soporte documental. Por ello, mantenemos la observación e insistimos en la necesidad de contar con dicha prueba para asegurar la trazabilidad.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

3.1.15. **Oportunidad de mejora (OM-23-OJ-2025): Debilidades en la trazabilidad de peticiones con múltiples registros de ingreso a la Entidad**

Condición: Al revisar la muestra de PQRSD correspondiente al segundo semestre de 2024, se identificó inicialmente que la solicitud N° 3453702024 carecía de un pronunciamiento de fondo en la respuesta emitida por la dependencia responsable. Dicha respuesta preliminar se limitaba a informar que, debido a múltiples radicaciones por parte de la peticionaria, el caso estaba en análisis para proporcionar una respuesta clara y definitiva dentro del término legal.

Posteriormente, la respuesta de la Oficina Jurídica a nuestro informe preliminar aclaró que la petición registrada en Bogotá Te Escucha (BTE) como SDQS 3453702024 compartía idénticos hechos con las peticiones N° 3414122024 y N° 3370622024, todas presentadas por la Sra. Jenyffer Molina. Se confirmó que se otorgó respuesta final mediante el documento Orfeo N° 1-2024-014200 del 29/07/2024, emitido por la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres, cumpliendo los plazos legales.

No obstante esta aclaración, persisten las siguientes observaciones sobre la gestión de estos radicados duplicados:

- A la solicitud SDQS 3453702024 se le asoció incorrectamente una respuesta parcial como si fuera la definitiva en el sistema Bogotá Te Escucha. Dicho registro omite indicar que la respuesta de fondo se encuentra en otro de los radicados duplicados, induciendo a posibles interpretaciones erróneas.
- Ninguna de las peticiones duplicadas presenta anotaciones (comentario, observación o nota) que establezcan el vínculo entre ellas o que identifiquen el radicado que contiene la respuesta final.

En consecuencia, se exhorta a las áreas que intervienen en la respuesta a peticiones: para casos con múltiples solicitudes idénticas de un mismo peticionario, si se cierra una solicitud en Bogotá Te Escucha con una respuesta parcial, es indispensable registrar en el campo de observaciones la situación de duplicidad. Dicha observación debe incluir el número de radicado o el medio por el cual se proporcionó o se proporcionará la respuesta efectiva y de fondo al requerimiento ciudadano

Criterio: Procedimiento interno AC-PR-2. V11, política de operación 5.4 que establece *"Para la gestión y/o cierre de las PQRS en el sistema Bogotá te escucha, es importante tener en cuenta los diferentes eventos dispuestos por el sistema (los cuales se utilizan según sea el caso) y se describen a continuación..."*

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Causa: Elementos de control insuficientes para detectar múltiples registros de una misma respuesta, así como falta de controles para demostrar trazabilidad. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Pérdida de reputación de la Entidad, dado a que la falta de trazabilidad o de información precisa o veraz se genere interpretaciones equívocas.

3.1.15.1. Respuesta del auditado: Oficina Jurídica

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000848 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Oficina Jurídica, se enuncia lo siguiente como réplica:

“En atención al presente caso, debemos manifestar que revisado el Sistema Orfeo, se hallaron innumerables peticiones radicadas por la señora Jenyffer Molina, en relación con los mismos hechos aducidos en la petición No. 3453702024. En ese sentido, se encontró que las peticiones identificadas con SDQS 3414122024 y radicado de entrada 2-2024-015362, contenían la misma solicitud. Por ello, se procedió a responder la petición a través del oficio de salida con radicado No. 1-2024-014200 de 29 de julio de 2024.

Si bien no se relacionaron en la respuesta los distintos datos de las solicitudes a las cuales se hacía referencia, debemos destacar que la petición presentada contó con una respuesta de fondo a la ciudadana, la cual fue tramitada conforme a los lineamientos para ello. A continuación, se comparte la imagen en donde consta esta actividad.

De igual manera, se dio respuesta a la solicitud de la Personería de Bogotá, relacionada con los mismos hechos de las peticiones de la ciudadana, en razón a las quejas presentadas por ella ante dicho órgano. Aquí se aclara que el radicado de respuesta asociado a la petición que se indica en el informe preliminar no haber sido respondida de fondo, se respondió con posterioridad con radicado 1-2024-015234 del 15 de agosto de 2024 e incluso, puede evidenciarse en el asunto que se trata del mismo SINPROC 48915, entre otros, debido a la multiplicidad de peticiones radicadas por la señora Molina.

De conformidad a lo expuesto, es claro que la Secretaría Distrital de la Mujer, atendió los requerimientos tanto de la ciudadana como de la Personería de Bogotá, en relación con los hechos acaecidos, motivo por el cual, no ha habido incumplimiento alguno al respecto de parte de esta Oficina Jurídica.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la respuesta remitida por la Oficina Jurídica, se evidencia que la petición registrada en Bogotá Te Escucha como SDQS 3453702024, presenta los mismos hechos de las peticiones: 3414122024 y 3370622024 radicadas en la Entidad por parte de la señora Jenyffer Molina, frente a lo cual, se identificó que se proporcionó respuesta a través de Orfeo No. 1-2024-014200 del 29/07/2024 al derecho de petición por parte de

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2 Versión: 05	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia de la Secretaría Distrital de la Mujer dentro de los términos de ley.

Asimismo, cabe mencionar que la petición interpuesta por la ciudadana fue copiada a la Personería de Bogotá D.C., ente que posteriormente requirió a la Secretaría Distrital de la Mujer mediante radicado 2024-EE-0768757 del 10/08/2024, frente al cual la Oficina Jurídica de la SdMujer, dio respuesta con radicado 1-2024-015234 del 15 de agosto de 2024 conforme a los términos previstos por el Ente de Control. En razón a lo anterior, se reconoce que se brindó las respuestas respectivas a la peticionaria dentro de los términos, pero la falta de trazabilidad en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones “Bogotá Te Escucha” impide conocer dicho aspecto al evidenciar que la petición verificada (3453702024) fue cerrada sin ninguna observación adicional que expusiera otro medio por el cual se daría respuesta definitiva a la peticionaria, dicho aspecto se observa en la hoja de ruta de la petición.

Imagen No.3. Respuesta y hoja de ruta petición 3453702024

Respuesta BTE:

Comentario
Se dio respuesta mediante radicado 1-2024-014339 de 31/07/2024

Tema	Subtema	Categoría	Unificar Respuesta
MUJERES	ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	POLITICAS PROGRAMAS O LINEAMIENTOS	No

Proceso de Calidad
Tipo de Trámite

MISIONAL
ACOGIDA Y PROTECCION A MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA CON MEDIDAS DE PROTECCION EN CASAS REFUGIO

Canal de Salida	Nro de Folios de Salida	Nro de Radicado de Salida	Fecha de Radicado de Salida
E-MAIL, ESCRITO	2	1-2024-014339	2024-07-31

SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

Nombre del archivo	Usuario	Fecha de carga	ip	Opciones
No se encontraron registros.				

Mostrando 0 a 0 de 0 registros ◀ Atrás Siguiente ▶

Observaciones
Se dio respuesta mediante radicado 1-2024-014339 de 31/07/2024

SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

📎 ORFEO Respuesta_Personeria_atención_Jennyffer_Molina_Rodriguez_VF.pdf

NOTIFICACIONES ELECTRONICAS

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2 Versión: 05	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Hoja de ruta:

CONSULTA DE HOJA DE RUTA

Número de Petición: Buscar

EVENTO INICIAL - REGISTRO

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiete	Opción
2300 Oficina Jurídica SECRETARIA GENERAL	FUN - JOHN FRANCISCO GUERRERO MENJURA	Registro para atención	Registro	Registro para asignación	2024-07-19 11:02:33 AM	2024-07-23 11:59:59 PM	2024-07-19 11:02:33 AM	Solucionado - Registro con preclasificación	

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 Siguiete	Gestión	Opción
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA SECRETARIA DE LA MUJER	FUN - KAREN ESTEFANI MORENO URREGO	Registro para atención	Trasladar	En trámite - Por traslado	2024-07-23 10:07:26 AM	2024-07-25 11:59:59 PM	2024-07-23 3:24:03 PM	Solucionado - Por asignación		
DIRECCIÓN DE ELIMINACIÓN DE LAS VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA SECRETARIA DE LA MUJER	FUN - ANA ISABEL SANABRIA SANCHEZ	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2024-07-23 3:24:03 PM	2024-08-09 11:59:59 PM	2024-07-24 10:28:28 AM	Solucionado - Por asignación		
OFICINA ASESORA JURÍDICA SECRETARIA DE LA MUJER	FUN - MONICA RENGINO DELGADO	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2024-07-24 10:28:28 AM	2024-08-09 11:59:59 PM	2024-07-31 8:18:58 PM	Solucionado - Por respuesta definitiva		

Mostrando 1 a 3 de 3 registros ◀ Atrás Siguiente ▶

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá Te Escucha, 2025.

Por lo anteriormente, expuesto, si bien existió respuesta dentro de los términos a través de otra petición (3370622024), se recategorizará el hallazgo como una oportunidad de mejora para que se tomen las acciones pertinentes para evitar su repetición. En ese orden de ideas, la condición y el criterio fueron reformulados en virtud de las nuevas evidencias aportadas.

3.1.16. Incumplimiento (I-06-CE-2025): Falta de calidad e integridad de la respuesta remitida a la/el peticionaria (o)

Condición: De acuerdo con la revisión adelantada al Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te escucha, se observa que la respuesta cargada a la petición No. 3459622024 no se encuentra proyectada en los formatos dispuestos por la Entidad, así como tampoco cuenta con firma de la dependencia responsable de proyectar respuesta, ni tiene radicado de salida la SdMujer que permita contar con trazabilidad en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, lo cual va en contravía de lo dispuesto en el procedimiento interno AC-PR-2. V11.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Criterio: Procedimiento interno AC-PR-2. V11, política de operación 5.10 que establece "...Las respuestas deben emitirse de forma completa y de fondo, y deben cumplir con los criterios de calidad (coherencia, calidez, claridad y oportunidad) así como los relacionados con el manejo del sistema, que se establecen en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y como lo solicita la Dirección Distrital de Calidad del Servicio"

Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, 2020, V03. numeral 3.3.

Causa: Posible omisión del cargue o generación de respuesta íntegras a la petición recibida por parte de la ciudadana (o). Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Posible falta de credibilidad de las respuestas generadas por la Entidad hacia la Ciudadanía.

3.1.16.1. **Respuesta del auditado**

Para el presente incumplimiento I-06-CE-2025, no se recibió respuesta o réplica alguna por parte del proceso involucrado como responsable.

Asimismo, durante el ejercicio auditor se llevó a cabo una muestra de 15 **peticiones recibidas de manera anónima**, frente a las cuales se verificó la gestión realizada y la publicación de la notificación conforme a la normatividad vigente y los lineamientos del procedimiento interno identificándose lo siguiente:

3.1.17. **Cumplimiento (C): Notificación de respuestas a peticiones anónimas**

De acuerdo con la muestra efectuada en el ejercicio auditor de peticiones que fueron recibidas en la Entidad de forma anónima, se identificó que en el 100% de la muestra se realizó el proceso de notificación mediante la publicación de las respuestas en la página web de la Secretaría Distrital de la Mujer en la sección Notificación por Aviso, así como su publicación en cartelera de la sede central como consta en los soportes cargados. Por lo anterior, se evidencia el cumplimiento de lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, así como lo dispuesto en la política de operación 4 del procedimiento interno AC-PR-2. V11.

Procesos/ Dependencias asociadas: Gestión Documental.

3.1.18. **Cumplimiento (C): Oportunidad en la respuesta de peticiones anónimas**

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

De las 15 peticiones anónimas revisadas, se evidenció que el 100% se respondió dentro de los términos dispuestos en la normatividad para cada caso en específico de acuerdo con la tipología de PQRSDF recibida en la Entidad, dando cumplimiento a los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones estipulados en la Ley 1755 de 2015 y lo dispuesto en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, ítem 2.1.

Procesos/Dependencias asociadas: Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades; Dirección del Sistema de Cuidado, Dirección de Territorialización de Derechos y Participación; Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia; Dirección Administrativa y Financiera; y Dirección de Talento Humano.

Por otro lado, cabe mencionar que se efectuó una muestra de 150 peticiones que fueron objeto de **traslado por no competencia** de la Secretaría Distrital de la Mujer, frente a éstas se validó la oportunidad en la remisión a la Entidad competente para su debido trámite, identificándose lo siguiente:

3.1.19. Cumplimiento (C): Traslado de peticiones por competencia con oportunidad

De acuerdo con la revisión adelantada por la Oficina de Control Interno, se evidenció que el 99% (148 peticiones) de 150 PQRSDF verificadas tuvieron un traslado oportuno a otras entidades distritales, dando cumplimiento a los términos dispuestos en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y el Procedimiento Interno "Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía" (AC-PR-2, V11), política de operación 3.

Procesos/Dependencias asociadas: Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades; Dirección del Sistema de Cuidado; Dirección de Territorialización de Derechos y Participación; Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia; Dirección Administrativa y Financiera; y Dirección de Talento Humano.

3.1.20. Incumplimiento (I-07-Varios-2025): Inoportunidad en el traslado de peticiones por competencia

Condición: De acuerdo a la revisión adelantada por la Oficina de Control Interno de 150 peticiones que fueron objeto de traslado por competencia a otras entidades distritales, se observó que 2 peticiones: 3329432024 (Atención a la Ciudadanía) y 3577052024 (Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades) fueron remitidas por fuera de los términos previstos en el procedimiento interno AC-PR-2, V11 así como incumplen los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Criterio: Artículo 21, Ley 1755 de 2015 que establece “...Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción...”

Procedimiento Interno "Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía" (AC-PR-2, V11), política de operación 3 que indica “Cuando se reciban requerimientos que no sean de la competencia de la SdMujer, el plazo máximo para realizar el respectivo “Traslado por Competencia” es de cinco (5) días hábiles”

Causa: Posible falta de control y seguimiento a las peticiones recibidas para efectuar oportuno traslado a otras entidades distritales. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Posible incumplimiento de la normatividad aplicable y posible reducción de términos para brindar respuesta al peticionario.

Procesos/ Dependencias asociados: Atención a la ciudadanía, Comunicación Estratégica, Dirección de Gestión del Conocimiento, Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad, Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, Dirección de Derechos y Diseño de Políticas Dirección del Sistema de Cuidado, Control Interno Disciplinario.

3.1.20.1. Respuesta del auditado

Para el presente incumplimiento I-07-Varios-2025, no se recibió respuesta o réplica alguna por parte del proceso involucrado como responsable.

3.2. CLIENTE INCÓGNITO- CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO

El canal telefónico es el medio que permite la interacción bidireccional en tiempo real entre la ciudadanía la persona que presta el servicio en la entidad por medio de las redes de telefonía fija o móvil, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas del Distrito Capital.

En razón a lo anterior, la Oficina de Control Interno llevó a cabo un ejercicio de cliente incógnito en el canal telefónico para una muestra de cuatro (4) Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres (CIOM), dos (2) Manzanas del Cuidado y una (1) Casa de Todas con el fin de validar la oportunidad en la atención de las llamadas durante las jornadas de atención señaladas en la página web de la Entidad, así como la aplicación del protocolo de atención de este canal y el uso del “Guion de atención telefónica de primer nivel”, como resultados del ejercicio se identificó:

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

3.2.1. Oportunidad de mejora (OM-05-Varios-2025): Inoportunidad de la atención del canal telefónico en la jornada de 8:00am- 9:00am.

Condición: De acuerdo con las muestras seleccionadas por la Oficina de Control Interno para adelantar el ejercicio de cliente incógnito a través del canal telefónico a las CIOM de Bosa, Kennedy, Santafé, Manzana del Cuidado de Suba - La Gaitana, Manzana del Cuidado Chapinero y Casa de Todas, se evidenció que dichas sedes en los intentos de llamada que se efectuaron entre la semana del 11 al 20 de marzo del 2025 durante la jornada de 8:00am-9:00am, no se recibió atención por vía telefónica, lo que pone en duda la jornada continua que se especifica en los canales de atención dispuestos por la Entidad a la Ciudadanía.

Criterio: Manual de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer (AC-MA-01, V09), numeral 1.4 Principios del servicio, principio de oportunidad y accesibilidad. Procedimiento Interno “Primera Atención (TPP-PR-10, V3), actividad No. 1 que establece “Recibir las solicitudes de atención a través de los diferentes canales de la Entidad”

Causa: Posible insuficiencia de personal administrativo en las sedes dispuestas por la Entidad para la atención del canal telefónico en las jornadas descritas.

Efecto: Posible pérdida de reputación y confiabilidad en los trámites y servicios que presta la Secretaría Distrital de la Mujer a la Ciudadanía del Distrito Capital.

3.2.1.1. Respuesta del auditado: Atención a la Ciudadanía

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000832 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Solicitamos el retiro de esta oportunidad de mejora, por cuanto desde el proceso de Atención a la Ciudadanía hemos implementado, de igual manera, el procedimiento de ciudadano incógnito. En el segundo semestre realizamos el ejercicio, dando como resultado un informe que fue socializado mediante memorando 3-2024-007832. Se adjuntan evidencias.”

Respuesta Oficina de Control Interno: Confirmamos, con base en la respuesta y anexos, que el equipo de Atención a la Ciudadanía gestionó adecuadamente los resultados del ejercicio de "ciudadanía incógnito".

Elaboraron el informe y alertaron a las áreas responsables (incluyendo a la Dirección de Territorialización vía memo N° 3-2024-007832 del 24/12/2024) sobre las mejoras necesarias en el servicio de las CIOM.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2 Versión: 05	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

En consecuencia, Atención a la Ciudadanía se retira de esta oportunidad de mejora, ya que cumplió con su rol. La responsabilidad se mantiene en las Direcciones de Territorialización de Derechos y Participación, Enfoque Diferencial y Sistema de Cuidado.

3.2.1.2. Respuesta del auditado: Dirección de Enfoque Diferencial

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000847 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Dirección de Enfoque Diferencial, se enuncia lo siguiente como réplica:

“En respuesta a la situación reportada, se reforzó en el equipo de la Estrategia Casa de Todas, la importancia de garantizar la atención de las llamadas durante toda la jornada. Asimismo, se impartió la instrucción de devolver las llamadas que no puedan ser atendidas de inmediato, ya sean recibidas en la línea celular o fija, asegurando así una atención oportuna y continua a la ciudadanía.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: Con base en la información suministrada por la Dirección de Enfoque Diferencial, se identificó que, pese a la existencia de lineamientos para la atención de llamadas en Casa de Todas, el ejercicio de cliente incógnito evidenció deficiencias en la gestión del canal telefónico durante la jornada evaluada. En consecuencia, se recomienda al proceso responsable la revisión y adopción de medidas correctivas que fortalezcan la atención integral en los distintos canales dispuestos por la Entidad, garantizando así su eficiencia y oportunidad.

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

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000846 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Desde la vigencia 2024 se han venido presentando inconvenientes con la prestación del servicio de internet, el cual afecta directamente el servicio telefónico de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres – CIOM. Cada vez que se presenta alguna afectación con el internet, se pone en conocimiento por parte de la Auxiliar Administrativa/o o cualquier miembro del equipo a la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, quien, a su vez de manera inmediata informa al equipo de la Oficina Asesora de Planeación. A continuación, se muestran algunos ejemplos de los reportes que se hicieron entre el 11 y 20 de marzo de 2025 (...)

Debido a la ausencia del internet de la entidad, los equipos CIOM hacen uso de WhatsApp para informar las diferentes afectaciones, por lo tanto, no es posible el registro de mesas de ayuda o correos electrónicos (...) (Ver imágenes en Memorando No. 3-2025-000846)

“De acuerdo a lo manifestado solicito la eliminación como responsable a la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación en la Oportunidad de mejora OM-05-Varios-2025 y el Incumplimiento I-08-Varios-2025, toda vez que si se informa desde los equipos CIOM las fallas o inconsistencias en los sistemas de la entidad y dichas novedades superan nuestra competencia.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

De otro lado cuando se afirma "...no se recibió atención por vía telefónica, lo que pone en duda la jornada continua que se especifica en los canales de atención dispuestos por la Entidad a la Ciudadanía." en la Oportunidad de mejora OM-05-Varios-2025 no es válido, ya que las fallas del canal teléfono no son suficiente para generalizar las fallas en los demás canales de atención que prestan el servicio en las CIOM, es decir que, aunque haya fallas en el canal telefónico, no quiere decir que no se esté prestando servicio en la CIOM en el horario indicado, esto se puede verificar con los agendamientos de las mujeres para servicios de atención psicosocial y/o socio jurídico, actividades de bienestar, entre otros que se desarrollan en la CIOM."

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la respuesta emitida por la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, se reconoce que se han reportado fallas en el servicio de internet y telefonía en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres (CIOM), lo cual ha generado intermitencias en estos canales de atención.

No obstante, en el marco del ejercicio de cliente incógnito, se realizaron varios intentos de comunicación con las CIOM seleccionadas como muestra. Durante estos intentos, se evidenció que el servicio telefónico se encontraba operativo, ya que las llamadas timbraban con normalidad. Sin embargo, no se obtuvo respuesta en ninguno de los casos realizados entre las 8:00 y las 9:00 a.m., mientras que en horas de la tarde fue más factible establecer contacto.

Esta situación indica que, si bien los canales pueden estar técnicamente disponibles, no se garantiza una atención oportuna durante toda la jornada establecida. Por ello, se recomienda que el proceso responsable refuerce los lineamientos e implemente acciones correctivas en las CIOM, con el fin de asegurar una atención efectiva y continua a través del canal telefónico.

Cabe resaltar que no se desconoce la prestación de otros servicios en las CIOM; sin embargo, se considera fundamental mejorar la atención del canal telefónico, dado que constituye un medio prioritario para que la ciudadanía acceda a información de forma ágil y directa.

3.2.1.4. Respuesta del auditado: Dirección del Sistema del Cuidado

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000845 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Dirección de Sistema del Cuidado, se enuncia lo siguiente como réplica:

"Sobre el particular, mencionamos que al revisar la página web de la entidad en el link : <https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/mecanismos-de-contacto/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano> se identifican para conocimiento de la ciudadanía los diferentes mecanismos para la atención al ciudadano, estos desglosados por el nivel central y las distintas sedes de la entidad, para el caso de las Manzanas del Cuidado, se remite al portal <https://manzanasdelcuidado.gov.co/> en donde además de informar la ubicación de las diferentes sedes, se mencionan los servicios que se prestan y los datos de contacto, número de celular, y e-mail de la persona a cargo. Sin embargo, no se identifica el horario de atención ya que estos no se

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

encuentran estandarizados, dependen de cada Manzana del Cuidado, del equipamiento ancla que la soporta y las actividades externas que sean programadas.

En cuanto a las profesionales que se encuentran a cargo de brindar atención a la ciudadanía, informamos que las obligaciones asignadas a las contratistas que cumplen el rol de coordinadoras de Manzana del Cuidado comprende el desarrollo de actividades externas que no permiten su total permanencia en el espacio, por lo que para garantizar la atención se realiza un ejercicio de articulación con las demás entidades que hacen parte del sistema y realizan actividades en las sedes definiéndose una programación mensual.

Ahora bien, en cuanto al uso del canal telefónico y la observación que se realiza sobre los intentos de llamada que se efectuaron entre la semana del 11 al 20 de marzo del 2025 durante la jornada de 8:00am- 9:00am, en las sedes de Chapinero y Suba – La Gaitana, se identifica en el programador mensual los días y horarios en los que se adelantó atención a la ciudadanía de manera presencial y el registro de otras actividades, lo que pudo haber limitado el uso del teléfono cuando se realizaron las llamadas del cliente incognito. A lo anterior, se pueden sumar los siguientes aspectos que pueden restringir la respuesta oportuna por parte de las profesionales.

- La deficiente señal de internet o telefónica del sector en donde se encuentra ubicada la Manzana del cuidado.
- La configuración del equipo telefónico para poner en espera las llamadas entrantes si se está recibiendo y atendiendo otra llamada.

Al considerar la causa identificada por el ente auditor “Posible insuficiencia de personal administrativo en las sedes dispuestas por la entidad para la atención del canal telefónico en las jornadas descritas”, es relevante mencionar que la vinculación de personal adicional que pueda suplir estas necesidades en las Manzanas del Cuidado en este momento se encuentra limitada a los recursos que fueron asignados al proyecto para su funcionamiento.

No obstante, se reforzarán las acciones al interior de la dirección y con las entidades que hacen parte del Sistema Distrital del Cuidado para garantizar que la atención a la ciudadanía se brinde bajo los principios de oportunidad y accesibilidad como se encuentra contemplado en el Manual de Atención a la Ciudadanía de la SDMujer.”

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con la Resolución No. 0050 del 31 de enero de 2023, la Secretaría Distrital de la Mujer (SdMujer) establece en su artículo 8 que la atención presencial a la ciudadanía en las Manzanas del Cuidado se realiza de lunes a viernes, en el horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. No obstante, del análisis de la respuesta recibida se evidencia que no se especifica de forma expresa el alcance ni las condiciones del canal telefónico en estas sedes.

Sin embargo, al revisar el microsítio institucional, se identificó la publicación de un número telefónico móvil, junto con el nombre de un servidor público o colaborador, lo cual sugiere la existencia de un canal de atención complementario al presencial.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

En este contexto, se formula una oportunidad de mejora orientada a armonizar los horarios de atención presencial con la atención telefónica, a fin de garantizar la prestación del servicio bajo los principios de oportunidad, accesibilidad y continuidad para la ciudadanía.

Asimismo, se reconoce que la programación semanal de actividades en cada Manzana del Cuidado puede generar variaciones en los horarios de atención, particularmente en las jornadas de la mañana. No obstante, se considera necesario fortalecer las acciones internas de coordinación, tanto al interior de la Dirección como con las entidades que integran el Sistema Distrital del Cuidado, de manera que el canal telefónico permita brindar información oportuna, especialmente aquella que no se encuentra disponible en el micrositio institucional.

Finalmente, se advierte que la ausencia de una franja horaria definida para la atención telefónica puede llevar a que la ciudadanía interprete erróneamente una disponibilidad permanente, lo que podría afectar la percepción del servicio y la satisfacción del usuario.

3.2.2. Incumplimiento (I-08-OAP-2025): Indisponibilidad del canal telefónico de la CIOM Teusaquillo para la atención a la ciudadanía

Condición: De acuerdo con las muestras seleccionadas por la Oficina de Control Interno para adelantar el ejercicio de cliente incógnito a través del canal telefónico, se identificó que las llamadas realizadas entre la semana del 11 al 20 de marzo del 2025 a la Casa de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres de la Localidad de Teusaquillo, no fueron atendidas, dado que la línea telefónica se encuentra fuera de servicio, a pesar de que en la sede electrónica se especifica la disponibilidad del teléfono: (+57 601) 3599501 para la atención al público, lo cual va en contravía de la disponibilidad de los canales de atención de la Entidad y de los principios del servicio establecidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer.

Adicionalmente, conforme a resultados de la encuesta aplicada a sede central y CIOM de la SdMujer, se evidenció que dentro de las recomendaciones y/o sugerencias, el 19% de las respuestas generadas está relacionado con la coordinación de lineamientos internos para la operación administrativa de la sede, donde se señala la falta de funcionamiento del internet y de los teléfonos dispuestos como canal de atención, lo que dificulta garantizar un óptimo desarrollo de actividades en función de la prestación de servicios a la ciudadanía.

Por lo anterior, se pone en duda el monitoreo que se está efectuando por parte de la supervisión de los contratos con la empresa ETB para el funcionamiento de las líneas telefónicas de la Secretaría Distrital de la Mujer.

Criterio: Manual de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer (AC-MA-01, V09), numeral 1.4 Principios del servicio, principio de oportunidad y accesibilidad.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Procedimiento Interno “Primera Atención (TPP-PR-10, V3), actividad No. 1 que establece “Recibir las solicitudes de atención a través de los diferentes canales de la Entidad”

Causa: Desconocimiento del funcionamiento de las líneas telefónicas a cargo de la Entidad para la atención en jornada continua a la ciudadanía. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Posible pérdida de reputación y confiabilidad en los trámites y servicios que presta la Secretaría Distrital de la Mujer a la Ciudadanía del Distrito Capital.

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

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000846 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Desde la vigencia 2024 se han venido presentando inconvenientes con la prestación del servicio de internet, el cual afecta directamente el servicio telefónico de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres – CIOM. Cada vez que se presenta alguna afectación con el internet, se pone en conocimiento por parte de la Auxiliar Administrativa/o o cualquier miembro del equipo a la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, quien, a su vez de manera inmediata informa al equipo de la Oficina Asesora de Planeación. A continuación, se muestran algunos ejemplos de los reportes que se hicieron entre el 11 y 20 de marzo de 2025 (...)

Debido a la ausencia del internet de la entidad, los equipos CIOM hacen uso de WhatsApp para informar las diferentes afectaciones, por lo tanto, no es posible el registro de mesas de ayuda o correos electrónicos (...) (Ver imágenes en Memorando No. 3-2025-000846)

“De acuerdo a lo manifestado solicito la eliminación como responsable a la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación en la Oportunidad de mejora OM-05-Varios-2025 y el Incumplimiento I-08-Varios-2025, toda vez que si se informa desde los equipos CIOM las fallas o inconsistencias en los sistemas de la entidad y dichas novedades superan nuestra competencia.

De otro lado cuando se afirma “...no se recibió atención por vía telefónica, lo que pone en duda la jornada continua que se especifica en los canales de atención dispuestos por la Entidad a la Ciudadanía.” en la Oportunidad de mejora OM-05-Varios-2025 no es válido, ya que las fallas del canal teléfono no son suficiente para generalizar las fallas en los demás canales de atención que prestan el servicio en las CIOM, es decir que, aunque haya fallas en el canal telefónico, no quiere decir que no se esté prestando servicio en la CIOM en el horario indicado, esto se puede verificar con los agendamientos de las mujeres para servicios de atención psicosocial y/o socio jurídico, actividades de bienestar, entre otros que se desarrollan en la CIOM.”

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Respuesta Oficina de Control Interno: Con base en el análisis de la respuesta emitida por la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, se evidencia que dicha dependencia ha puesto en conocimiento las fallas presentadas en las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres (CIOM) relacionadas con el servicio de internet y telefonía, lo cual ha generado intermitencia en estos canales de atención.

Estas alertas han sido reportadas mediante los canales de comunicación internos, como los chats institucionales, así como a través de correos electrónicos enviados a la Oficina Asesora de Planeación los días 6 y 19 de marzo de 2025, y en comunicaciones previas desde la vigencia anterior. Lo anterior permite inferir que, por parte de la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, se han efectuado gestiones oportunas encaminadas a solucionar las fallas y restablecer el funcionamiento adecuado de los canales mencionados.

En este contexto, se determina la exclusión del proceso del hallazgo formulado, y en consecuencia, se suprime el siguiente apartado de la condición del hallazgo:

“(…) y la omisión de la labor de notificación por parte de las funcionarias y colaboradoras de la CIOM al percatarse que dicho canal no tiene un funcionamiento óptimo que permita el acercamiento con la ciudadanía.”

3.2.3. Oportunidad de mejora (OM-06-AC-2025): Documentar en el Sistema Integrado de Gestión el Guion para la atención del canal telefónico de la SdMujer

Condición: De acuerdo con la información requerida por la Oficina de Control Interno en el punto 4b “Copia de los guiones establecidos en la SdMujer para brindar la atención de llamadas en virtud del canal telefónico” del Memorando No. 3-2025-000458 del 26/02/2025, se recibe por parte del proceso de Atención a la Ciudadanía documento en formato Word denominado “Guion de atención telefónica primer nivel”, sin embargo, el mismo no posee codificación ni se encuentra integrado en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad conforme a consulta realizada en el aplicativo Lucha.

Adicionalmente, conforme a encuesta aplicada a las diferentes sedes de la Entidad, se observa que, de las atenciones telefónicas proporcionadas a la ciudadanía, se manifiesta por parte de los encuestados que el 62% no ha hecho uso de algún guion en particular para brindar la atención, así como el 57% (12 personas) desconoce el mismo o la ruta donde puede ser consultado

Por lo anterior, se considera importante formalizar este tipo de documentación bajo el proceso que lo lidera con el fin de garantizar su aplicación por parte de las sedes de la Secretaría Distrital de la Mujer que prestan atención a la ciudadanía a través de este canal.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Criterio: Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG (3.2.1 Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos), Versión 5.

Causa: Posible deficiencias en la institucionalización de documentos que brindan lineamientos para la atención del canal telefónico. Sin embargo, será importante hacer el análisis de causas para determinar la causa raíz.

Efecto: Posible desconocimiento e inaplicabilidad por parte de las sedes que brindan atención a la ciudadanía por medio del canal telefónico.

3.2.3.1. **Respuesta del auditado**

En la presente oportunidad de mejora OM-06-AC-2025, no se recibió respuesta o réplica alguna por parte del proceso involucrado como responsable.

3.2.4. **Oportunidad de mejora (OM-07-AC-2025): Utilización de guiones establecidos por la Entidad para la atención del canal telefónico.**

Condición: De acuerdo con las muestras seleccionadas por la Oficina de Control Interno para adelantar el ejercicio de cliente incógnito a través del canal telefónico, no se evidenció en el desarrollo de las llamadas la aplicación del “Guion de Atención del Canal Telefónico” de la Entidad, dado que no existió un protocolo de saludo y cierre de la llamada estandarizado para los puntos en los cuales se efectuó comunicación, adicionalmente, en el ejercicio adelantado por los auditores en diferentes ocasiones y horarios del día, se evidencia que en ninguna comunicación fue requerido el registro de datos personales como lo enuncia el guion en su numeral 2. Lo anterior, pone en duda el conocimiento de dicho documento a las sedes que proporcionan atención a través del canal telefónico, lo que impide su efectiva aplicación a la hora de atender ciudadanía en este tipo de canal.

Adicionalmente, conforme a encuesta aplicada a las diferentes sedes de la Entidad, se observa que, de las atenciones telefónicas proporcionadas a la ciudadanía, se manifiesta por parte de los encuestados que el 62% no ha hecho uso de algún guion en particular para brindar la atención, así como el 57% (12 personas) desconoce el mismo o la ruta donde puede ser consultado. Por otro lado, se comunica por parte del 57% de los participantes que no existió proceso de socialización de dicho guion.

En razón a lo anterior, es importante fortalecer la difusión y socialización del “Guion de Atención del Canal Telefónico de la Entidad”, así como su formalización dentro del Sistema Integrado de Gestión para garantizar su aplicabilidad por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer, cumpliendo con los Protocolos de atención del canal telefónico que establece el Manual del Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Versión 2.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Criterio: Manual del Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Versión 2. Numeral 4.2. Protocolos de atención canal telefónico que establece “Utilizar los guiones establecidos por la Entidad: durante los diferentes momentos del ciclo de servicio en la llamada.”

Causa: Posible desconocimiento de guiones establecidos bajo el marco del protocolo de atención del canal telefónico en la Entidad para su respectiva aplicación. Sin embargo, será importante hacer el análisis de causas para determinar la causa raíz.

Efecto: Posible pérdida de reputación de la Entidad por falta de claridad en los lineamientos de atención del canal telefónico por parte de las sedes (central, CIOM, Casa de Todas, Manzanas del Cuidado) que hacen parte de la Secretaría Distrital de la Mujer.

3.2.4.1. Respuesta del auditado

En la presente oportunidad de mejora OM-07-AC-2025, no se recibió respuesta o réplica alguna por parte del proceso involucrado como responsable.

3.2.5. Oportunidad de mejora (OM-08-AC-2025): Incorporación de encuestas de satisfacción en la atención brindada por el canal telefónico

Condición: De acuerdo con las muestras seleccionadas por la Oficina de Control Interno para adelantar el ejercicio de cliente incógnito a través del canal telefónico, no se evidenció en la prueba de auditoría que, al cierre de la comunicación telefónica, se aplique alguna encuesta de satisfacción que permita evaluar el servicio prestado en la llamada. Adicionalmente, conforme a encuesta aplicada a servidoras, servidores y contratistas de la Entidad, se identificó que el 90% de las personas encuestadas y que prestaron atención mediante el canal telefónico, expresan que no se aplica ningún tipo de encuesta al culminar una atención a través del canal telefónico. En razón a lo anterior, se considera importante incorporar este tipo de herramientas en los canales de atención que dispone la Entidad con la intención de que los resultados obtenidos se constituyan en insumos para la toma de decisiones en pro del mejoramiento de la atención a la ciudadanía.

Criterio: Manual del Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Versión 2. Numeral 4.2. Protocolos de atención canal telefónico, ítem 8 Encuesta de satisfacción.

Causa: Posible falta de instrumento para la aplicación de encuestas de satisfacción de las atenciones brindadas por las sedes de la SdMujer. Sin embargo, será importante hacer el análisis de causas para determinar la causa raíz.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Efecto: Desconocimiento de aspectos por mejorar conforme a la percepción de los grupos de valor atendidos en las sedes de la SdMujer.

3.2.5.1. Respuesta del auditado

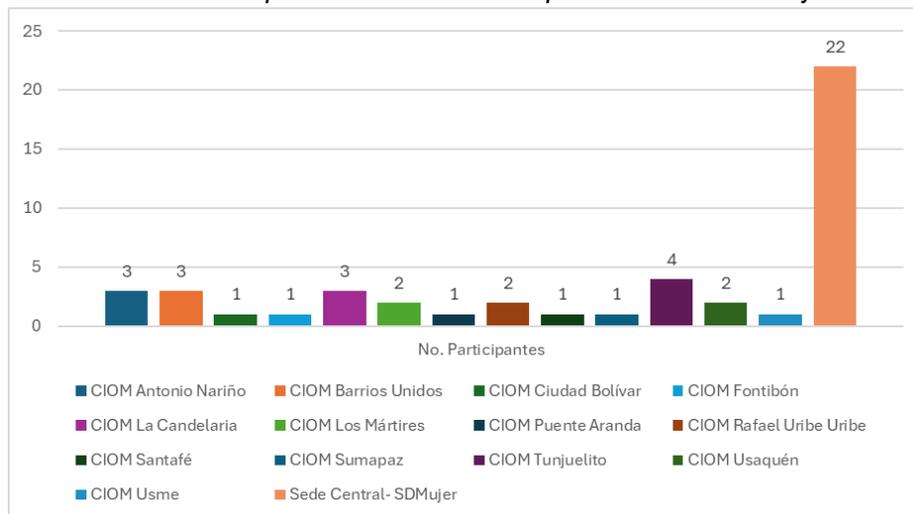
En la presente oportunidad de mejora OM-08-AC-2025, no se recibió respuesta o réplica alguna por parte del proceso involucrado como responsable.

3.3. APLICACIÓN DE ENCUESTAS- SEDE CENTRAL, CIOM Y CASA DE TODAS

La Oficina de Control Interno, diseño como prueba de auditoría una encuesta que fue remitida el 13/03/2025 a las funcionarias y colaboradoras que hacen parte de las Direcciones de Subsecretaría de Gestión Corporativa, Dirección de Territorialización de Derechos y Participación y la Dirección de Enfoque Diferencial, teniendo en cuenta que desde estas dependencias se atiende ciudadanía ya sea desde la sede central o múltiples sedes como Casas de Igualdad de Oportunidades (CIOM) y/o Casa de Todas. En atención a este instrumento, se recibió un total de **47 respuestas** a corte del 20/03/2025, obteniéndose los siguientes resultados:

- De las 47 respuestas recibidas, se evidencia que el 53% de los participantes hace parte de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres (CIOM) y el 88% de la Sede Central

Gráfica No.1. Participantes de la encuesta por sede de la SdMujer



Fuente: Elaboración propia de acuerdo con resultados de la encuesta aplicada, 2025.

- De la muestra de 47 personas que participaron en el ejercicio, el 96% manifiesta que en su lugar de trabajo se cuenta con buzón de sugerencias, mientras que el 4% desconoce si se tiene disponibilidad de éste en la sede que labora. Por lo anterior, se puede inferir que en su mayoría las funcionarias y colaboradoras de la Entidad tienen conocimiento de la

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

disponibilidad de este canal como un mecanismo para la atención a la ciudadanía en la sede en la cual desarrollan sus labores diarias.

Gráfica No.2. Disponibilidad de buzón físico en las sedes de la SdMujer



Fuente: Elaboración propia de acuerdo con resultados de la encuesta aplicada, 2025.

- El 62% de las funcionarias y colaboradoras que participaron en la encuesta atienden a ciudadanía bajo el marco de las funciones que le fueron asignadas, es decir, 29 personas están en estrecho contacto con la ciudadanía para la prestación de los servicios que se disponen desde la Secretaría Distrital de la Mujer.

Gráfica No.3. Funcionarias y colaboradoras que atienden ciudadanía



Fuente: Elaboración propia de acuerdo con resultados de la encuesta aplicada, 2025.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

- De las 29 personas que tiene un contacto frecuente con la ciudadanía, se evidencia que el 76% manifiesta que ha recibido capacitación relacionada con temas de atención a la ciudadanía, lo cual pone en evidencia los esfuerzos del proceso por cualificar al personal a cargo de atender a la ciudadanía, sin embargo, es importante seguir reforzando dichos ejercicios para llegar en mayor medida a las diferentes sedes de la Entidad (CIOM, Casa de Todas, Manzanas del Cuidado)

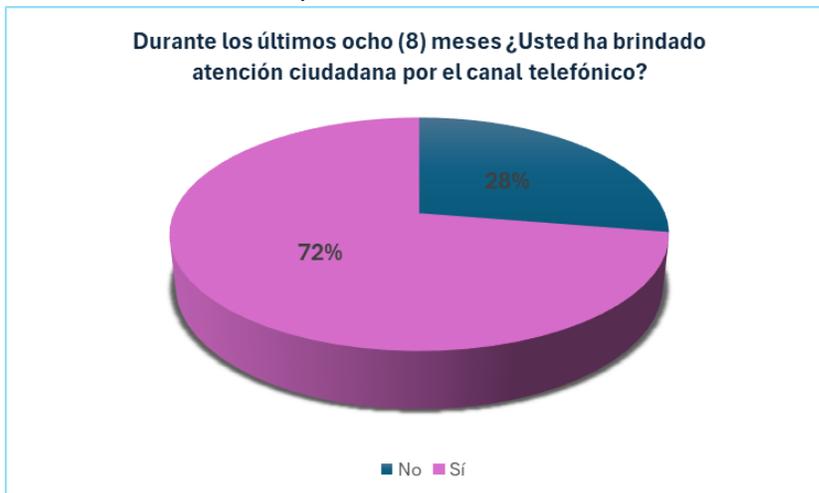
Gráfica No.4. Cualificación de personal que atiende a ciudadanía



Fuente: Elaboración propia de acuerdo con resultados de la encuesta aplicada, 2025

- Respecto a la atención mediante el canal telefónico, se observa que de las personas encuestadas y que atienden a ciudadanía (29 personas), el 72% ha brindado atención ciudadana por el canal telefónico en los últimos 8 meses.

Gráfica No.5. Atención por el canal telefónico

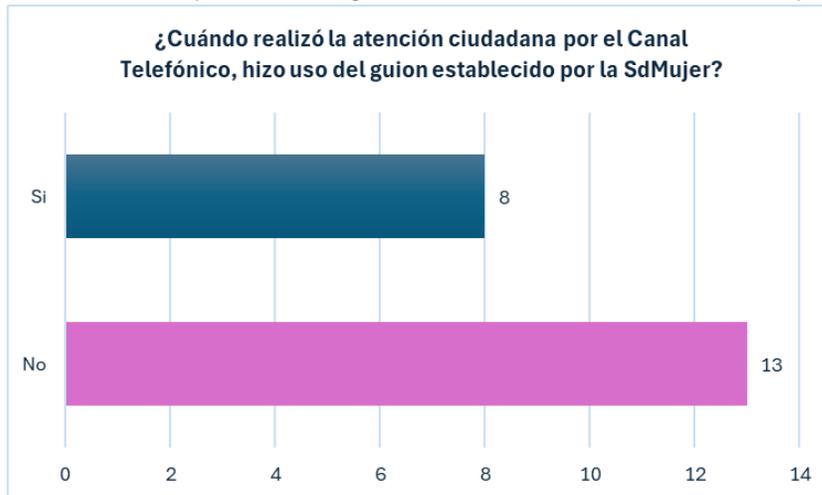


Fuente: Elaboración propia de acuerdo con resultados de la encuesta aplicada, 2025

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

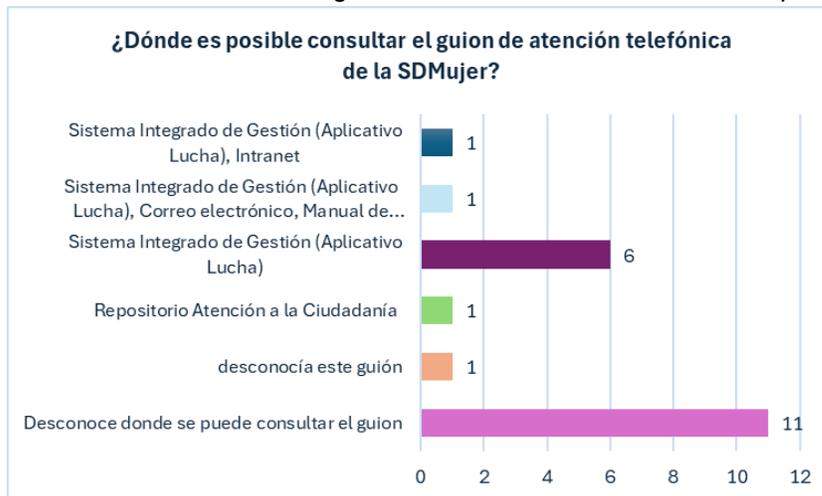
- De las atenciones telefónicas proporcionadas a la ciudadanía, se manifiesta por parte de los encuestados que el 62% no ha hecho uso de algún guion en particular para brindar la atención, así como el 57% (12 personas) desconoce el mismo o la ruta donde puede ser consultado. Adicionalmente, se manifiesta por parte del 57% de los participantes que no existió proceso de socialización de dicho guion. Razón por la cual, se puede confirmar la carencia de difusión de este documento por parte del proceso de Atención a la Ciudadanía, precisando de la misma forma que de acuerdo con consulta de la Oficina de Control Interno, no se encuentra formalizado dicho guion bajo el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, situación que dificulta su aplicación e implementación por parte de las sedes de la SdMujer.

Gráfica No.6. Aplicación del guion del canal telefónico establecido por la SdMujer



Fuente: Elaboración propia de acuerdo con resultados de la encuesta aplicada, 2025

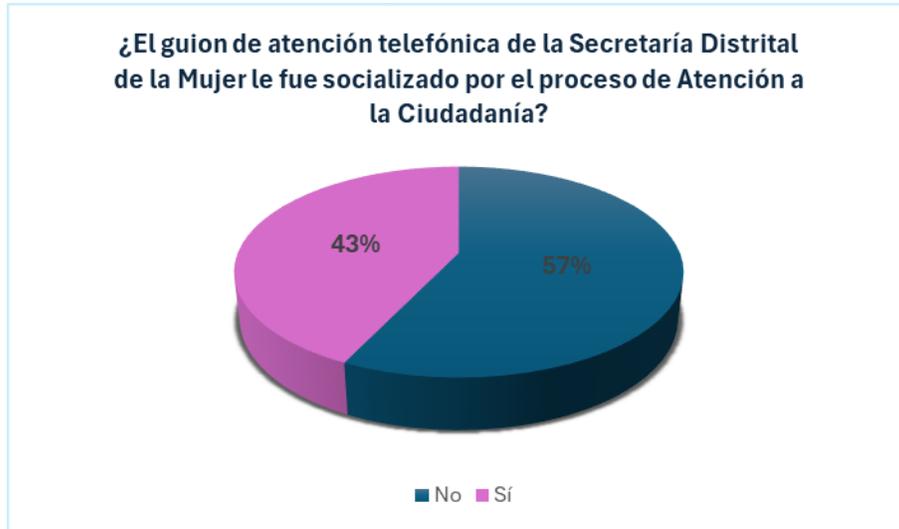
Gráfica No.7. Consulta del guion del canal telefónico establecido por la SdMujer



Fuente: Elaboración propia de acuerdo con resultados de la encuesta aplicada, 2025

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Gráfica No.8. Socialización del guion del canal telefónico



Fuente: Elaboración propia de acuerdo con resultados de la encuesta aplicada, 2025

- De las 21 personas que han proporcionado atención a la ciudadanía por el canal telefónico, se evidencia que el 52% usa una herramienta de control para el registro de llamadas, mientras el 48% restante no implementa ningún tipo de control.

Gráfica No.9. Herramienta para el registro de llamadas



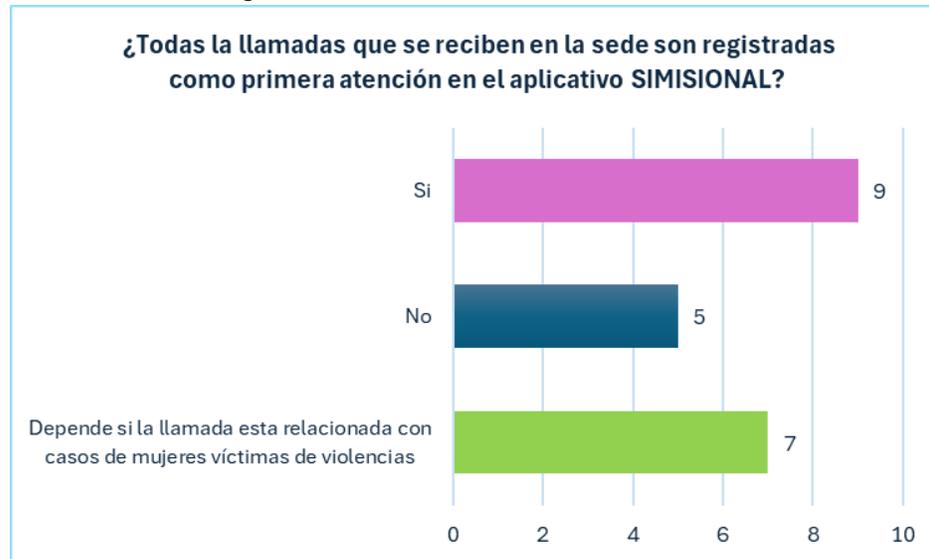
Fuente: Elaboración propia de acuerdo con resultados de la encuesta aplicada, 2025

- Respecto a la pregunta ¿Todas las llamadas que se reciben en la sede son registradas como primera atención en el aplicativo SIMISIONAL?, se identificó que de las 21 personas que han brindado atención por el canal telefónico, el 33% manifiesta que su registro en el aplicativo depende si la llamada está relacionada con casos de mujeres víctimas de violencias, el 43%

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

menciona que se hace el registro de todas las llamadas en el aplicativo y el 24% expresa que no todas las llamadas se registran en SIMISIONAL. Situación que pone en duda la claridad de los lineamientos que tiene el personal que atiende a la ciudadanía para hacer los registros de las atenciones en el aplicativo que dispone la Entidad.

Gráfica No.10. Registro de llamadas en SIMISIONAL



Fuente: Elaboración propia de acuerdo con resultados de la encuesta aplicada, 2025

- Con relación a la pregunta ¿Al finalizar una atención mediante el canal telefónico se aplica algún tipo de encuesta del servicio prestado? se identificó que el 90% de las personas encuestadas y que prestaron atención mediante el canal telefónico, expresan que no se aplica ningún tipo de encuesta que permita evaluar la atención prestada. En razón a lo anterior, se considera importante incorporar este tipo de herramientas en los canales de atención que dispone la Entidad con la intención de que los resultados obtenidos se constituyan en insumos para la toma de decisiones en pro del mejoramiento de la atención a la ciudadanía como se sugiere en la oportunidad de mejora No. 8 del presente informe (OM-08-AC-2025)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

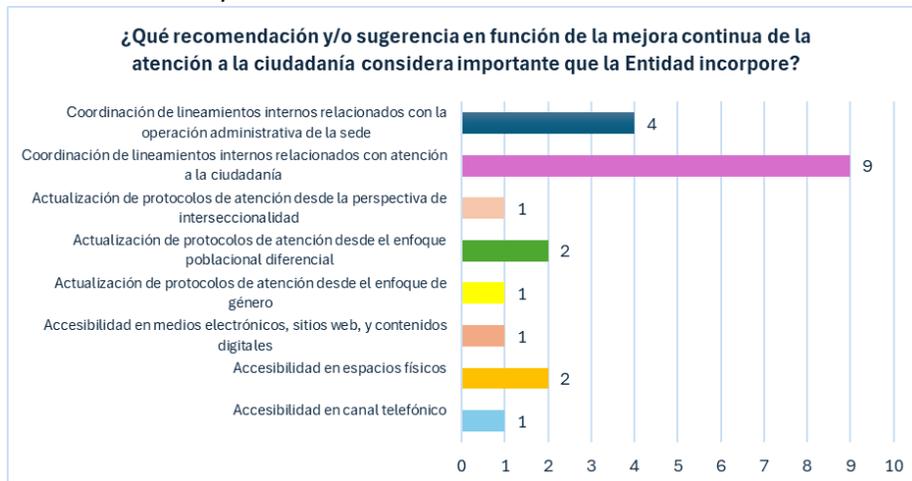
Gráfica No.11. Aplicación de encuesta en el canal telefónico



Fuente: Elaboración propia de acuerdo con resultados de la encuesta aplicada, 2025

- Respecto a las recomendaciones y/o sugerencias que desde las CIOM y sede central se manifiestan en función de la mejora continua, se identificó que el 43% está relacionada con la coordinación de lineamientos internos relacionados con la atención a la ciudadanía y el 19% esta referido a la coordinación de lineamientos para la operación administrativa de la sede.

Gráfica No.12. Aplicación de encuesta en el canal telefónico



Fuente: Elaboración propia de acuerdo con resultados de la encuesta aplicada, 2025

En razón a los resultados expuestos anteriormente, se determinó los siguientes hallazgos en función de que los procesos correspondientes tomen las medidas necesarias para evitar la materialización de riesgos:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

3.3.1. Oportunidad de mejora (OM-09-AC-2025): Estandarizar una herramienta de control para el registro de llamadas en las sedes de la SdMujer

Condición: De acuerdo a encuesta aplicada a las diferentes sedes de la Entidad, se observa que, de las atenciones telefónicas proporcionadas a la ciudadanía, no existe una herramienta estandarizada para efectuar control del registro de llamadas que se reciben en las diferentes sedes de la Secretaría Distrital de la Mujer, lo cual impide tener claridad de las cifras reales de todas las atenciones que se proporcionan mediante el canal telefónico en la Sede Central, las Casas de Igualdad de Oportunidades (CIOM), Manzanas de Cuidado y Casa de Todas.

Criterio: Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Versión 2, 4.2. Protocolos de atención del canal telefónico que establece en su numeral 6 “...Recepcionar y registrar en el sistema de información destinado para la gestión del centro de contacto la información de todas las llamadas”

Causa: Posible falta de control del registro de las atenciones que se brindan en el primer nivel a la ciudadanía por medio del canal telefónico en las diferentes sedes que prestan servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer. Sin embargo, será importante hacer el análisis de causas para determinar la causa raíz.

Efecto: Posible cifras de atención del canal telefónico que no proporcionan información real de las atenciones brindadas a través de este canal dispuesto por la Entidad.

3.3.1.1. Respuesta del auditado

En la presente oportunidad de mejora OM-09-AC-2025, no se recibió respuesta o réplica alguna por parte del proceso involucrado como responsable.

3.3.2. Oportunidad de mejora (OM-10-Varios-2025): Fortalecer la socialización de lineamientos a las sedes de la SdMujer para el registro de gestión de requerimientos en el aplicativo SIMISIONAL

Condición: De acuerdo con la encuesta aplicada a las diferentes sedes de la Entidad, se observa que, de las atenciones telefónicas proporcionadas a la ciudadanía, no se tiene claridad de los lineamientos y directrices para el registro de la gestión de requerimientos en el primer nivel de atención por medio del canal telefónico en las diferentes sedes de la Entidad (Casas de Igualdad de Oportunidades, Casa de Todas). Por lo anterior, se hace necesario fortalecer la socialización de directrices que permitan a las servidoras, servidores y contratistas designados conocer los casos en los cuales se debe efectuar el registro en el aplicativo SIMISIONAL, y evitar la pérdida de información de las atenciones que se proporcionan desde la Secretaría Distrital de la Mujer.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Criterio: Procedimiento Interno (AC-PR-2, V11), Política de operación 5, la cual establece: *“Para la gestión de requerimientos, se establecen los siguientes niveles de atención en la Secretaría: Nivel 1 de atención: es el primer contacto de la ciudadanía con la Secretaría Distrital de la Mujer. Se solicita información general de cualquier ámbito de competencia de la Secretaría, a través de cualquiera de sus canales de atención. De la misma manera, en este nivel se reorienta a la/el ciudadana/o a las entidades correspondientes, cuando los temas no son competencia de la entidad. El propósito principal de este nivel es atender de manera ágil a la ciudadanía que tiene un primer contacto con la entidad, siguiendo los parámetros de servicio establecidos en los protocolos de atención, para lograr que los servicios sean cada vez más incluyentes, eficaces, eficientes y satisfactorios. Este nivel será atendido por las servidoras, servidores y contratistas designados para la atención a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer. Los requerimientos de la ciudadanía que surjan en este nivel, ya sea mediante atención presencial o telefónica, deberán ser registrados en el aplicativo Simisional”*

Causa: Posible falta de socialización de lineamientos para la gestión de requerimientos recibidos como primera atención a través del canal telefónico. Sin embargo, será importante hacer el análisis de causas para determinar la causa raíz.

Efecto: Posible omisión de registro en SIMISIONAL de requerimientos recibidos por el canal telefónico, lo que conlleva afectar cifras de las atenciones brindadas mediante ese canal de atención dispuesto por la Entidad.

3.3.2.1. **Respuesta del auditado: Dirección de Enfoque Diferencial**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000847 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Dirección de Enfoque Diferencial, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Dado que en la Estrategia Casa de Todas se brinda atención a la ciudadanía, y con el objetivo de registrar adecuadamente los requerimientos en el aplicativo SIMISIONAL, es fundamental que todo el equipo conozca y aplique la ruta de acción, actualmente manejada por algunas contratistas y/o enlaces. Por esta razón, se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación de la SDMujer, fortalecer las socializaciones sobre el uso de la plataforma SIMISIONAL. En este sentido, el 20 de marzo de 2025 se llevó a cabo una sesión con el talento humano de la DED sobre su manejo; sin embargo, se recomienda dar continuidad a estas capacitaciones y realizar más ejercicios prácticos para fortalecer su implementación.”

Respuesta Oficina de Control Interno: Con base en el análisis de la respuesta proporcionada por la Dirección de Enfoque Diferencial, se evidencia que, si bien han existido gestiones por parte de dicha dependencia, resulta necesario implementar acciones adicionales que aseguren la existencia

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

de lineamientos claros y uniformes en la estrategia Casa de Todas para el adecuado registro de atenciones ciudadanas en el aplicativo SIMISIONAL.

Dichos lineamientos deben estar alineados con los establecidos para otras estrategias y sedes de la Entidad, con el propósito de evitar omisiones en el registro de primeras atenciones recibidas a través de cualquiera de los canales dispuestos para la ciudadanía. Esta medida es coherente con lo estipulado en el Procedimiento Interno AC-PR-2 (versión 11) y la Política de Operación No. 5.

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

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000846 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Dirección de Enfoque Diferencial, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Solicito la vinculación en responsables de la Oficina Asesora de Planeación de acuerdo a la competencia que tiene con la herramienta Simisional”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la respuesta recibida, si bien se reconoce que la parte técnica y tecnológica de la plataforma SIMISIONAL es responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación, la oportunidad de mejora está enfocada a los lineamientos para el registro de las atenciones a las diferentes sedes de la SdMujer en el aplicativo, los cuales son suministrados por las dependencias que ya se encuentran vinculadas como responsables en el hallazgo, razón por la cual, no se considera procedente vincular a la OAP.

3.3.3. Oportunidad de mejora (OM-11-AC-2025): Coordinación de lineamientos internos relacionados con atención a la ciudadanía

Condición: De acuerdo con la encuesta realizada a las diferentes sedes de la Entidad, se observa que frente al punto No. 19 y 20 del instrumento aplicado en el cual se solicita recomendaciones y/o sugerencias a los participantes, el 43% de las personas que atendieron la encuesta manifiesta que las mayores recomendaciones están relacionadas con la coordinación de lineamientos internos relacionados con la atención a la ciudadanía, en aspectos como socialización de guiones de la Entidad dispuestos para los diferentes canales de atención (Telefónico, presencial, entre otros), formación y capacitación constante con el fin de conocer procesos y procedimientos vigentes para proporcionar atención a la ciudadanía de calidad, así como socialización y claridad de lineamientos para las sedes en cuanto a la atención que se presta por el canal telefónico. En razón a lo anterior, se exhorta al proceso de atención a la ciudadanía de tener en cuenta dichas temáticas para tomar medidas que posibiliten atender las recomendaciones que se hacen desde las funcionarias que día a día están en contacto frecuente con la ciudadanía.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Criterio: Caracterización del proceso de Atención a la Ciudadanía (AC-CA-0, V05) actividad de la etapa de planeación: “Establecer lineamientos sobre los diferentes aspectos a tener en cuenta en la atención que todas las servidoras, servidores y contratistas de la Secretaría presta a la ciudadanía.” Y etapa de hacer “Sensibilizar a las servidoras, servidores y contratistas de la Secretaría en los diferentes aspectos a tener en cuenta en la atención a la ciudadanía.”

Causa: Posible falta de claridad de lineamientos por parte de las sedes de la SdMujer (CIOM y Casa de Todas) para la atención a la ciudadanía a través de los diferentes canales con los que dispone la Entidad. Sin embargo, será importante hacer el análisis de causas para determinar la causa raíz.

Efecto: Posible inaplicación de manuales, guiones, procedimientos para la atención a la ciudadanía en los diferentes canales que dispone la Entidad para su acercamiento con el ciudadano.

3.3.3.1. Respuesta del auditado

En la presente oportunidad de mejora OM-11-AC-2025, no se recibió respuesta o réplica alguna por parte del proceso involucrado como responsable.

3.4. INFORMES DE LA GESTIÓN DE PQRS DE LA CIUDADANÍA

De acuerdo con la política de operación 6.1 del procedimiento interno “Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la ciudadanía” (AC-PR-2. V11), la Subsecretaria de Gestión Corporativa, a través del proceso de Atención a la Ciudadanía, realiza el reporte de resultados de la gestión de los requerimientos recibidos por parte de los ciudadanos, con el fin de garantizar la transparencia de dicha gestión.

En ese sentido, la Oficina de Control Interno, procedió a verificar la publicación de dichos informes en la sede electrónica de la Entidad, así como solicito información mediante correo electrónico del 12/03/2025 al proceso de Atención a la Ciudadanía, con el fin de validar el reporte de informes mensuales a la Veeduría Distrital, obteniéndose los siguientes resultados en el ejercicio auditor:

3.4.1. Cumplimiento (C): Publicación oportuna de informes de gestión de PRQS mensuales y trimestrales

De acuerdo con la verificación de la sede electrónica de la Entidad, se observa que los informes mensuales y trimestrales de seguimiento a la gestión de PQRS del segundo semestre del 2024, se han publicado dentro de los (15) días hábiles siguientes a la fecha de

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

corte, dando cumplimiento a lo establecido en la política de operación 6.1 del procedimiento interno AC-PR-2. V11.

Procesos/ Dependencias asociadas: Atención a la Ciudadanía.

3.4.2. Cumplimiento (C): Reporte oportuno del Informe mensual estadístico de la gestión de PQRS a la Veeduría Distrital

De acuerdo con la solicitud de información No.2 se recibió soportes del cargue en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de los informes mensuales estadísticos de la gestión de PQRS del segundo semestre del 2024, donde se validó la oportunidad de su reporte y la aprobación por parte del ente de control, lo cual da cumplimiento a lo establecido en la política de operación 6.1 del procedimiento interno AC-PR-2.

Procesos/ Dependencias asociadas: Atención a la Ciudadanía.

3.4.3. Cumplimiento (C): Informe anual denominado Registro Público de Peticiones

De acuerdo con la revisión adelantada en la sede electrónica de la Entidad, se evidencia el informe de registro público organizado sobre los derechos de petición radicados a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad y gestionados en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2024, el cual tiene fecha de publicación del 18 de febrero del 2025 dando cumplimiento a lo establecido en la Circular Externa No. 001 de 2011 y a lo establecido en la política de operación 6.1 del procedimiento interno AC-PR-2.

Procesos/ Dependencias asociadas: Atención a la Ciudadanía.

3.4.4. Oportunidad de mejora (OM-12-OJ-2025): Informe semestral sobre la gestión de la Defensora de la Ciudadanía sin publicar

Condición: De acuerdo con la revisión adelantada por la Oficina de Control Interno el 26 de febrero y 14 de marzo del 2025, NO se evidencia publicado el informe del segundo semestre del 2024 sobre la gestión de la Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer, lo cual va en contravía de lo establecido en la política de operación 6.1 del procedimiento interno AC-PR-2, así como de lo dispuesto en el Manual Operativo Defensor de la Ciudadanía Distrito Capital, función 6, lineamiento 1.

Criterio: Ley 1712 de 2014, Artículo 3, principio de transparencia y principio de divulgación activa de la información.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Manual Operativo Defensor de la Ciudadanía Distrito Capital, función 6, lineamiento 1.
Política de operación 6.1 del procedimiento interno AC-PR-2.

Causa: Posible falta de monitoreo en la publicación de los informes semestrales sobre la gestión de la Defensora de la Ciudadanía.

Efecto: Posible omisión del principio de transparencia y principio de divulgación activa de la información de la Ley 1712 de 2014.

3.4.4.1. **Respuesta del auditado: Oficina Jurídica**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000848 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Oficina Jurídica, se enuncia lo siguiente como réplica:

“En atención a esta observación, se indica que el informe correspondiente al segundo semestre de 2024 sobre la gestión de la Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer fue publicado en la página web institucional. Ver enlace: <https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-yacceso-a-la-informacion-publica/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/informe-depeticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion>

Es importante precisar que el informe fue debidamente elaborado y expedido dentro de los términos establecidos por la normativa interna, en cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento AC-PR-2 y en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía del Distrito Capital. No obstante, la publicación en el sitio web oficial no se realizó en el término estipulado, debido a situaciones administrativas que generaron demoras en los trámites internos requeridos para su divulgación pública.

Actualmente, se han adoptado las medidas necesarias para garantizar que futuras publicaciones se realicen en estricto cumplimiento de los plazos establecidos, fortaleciendo así los mecanismos de rendición de cuentas y acceso a la información para la ciudadanía. En esa medida, se solicita retirar el hallazgo, puesto que no se cumple la condición establecida para el mismo.”

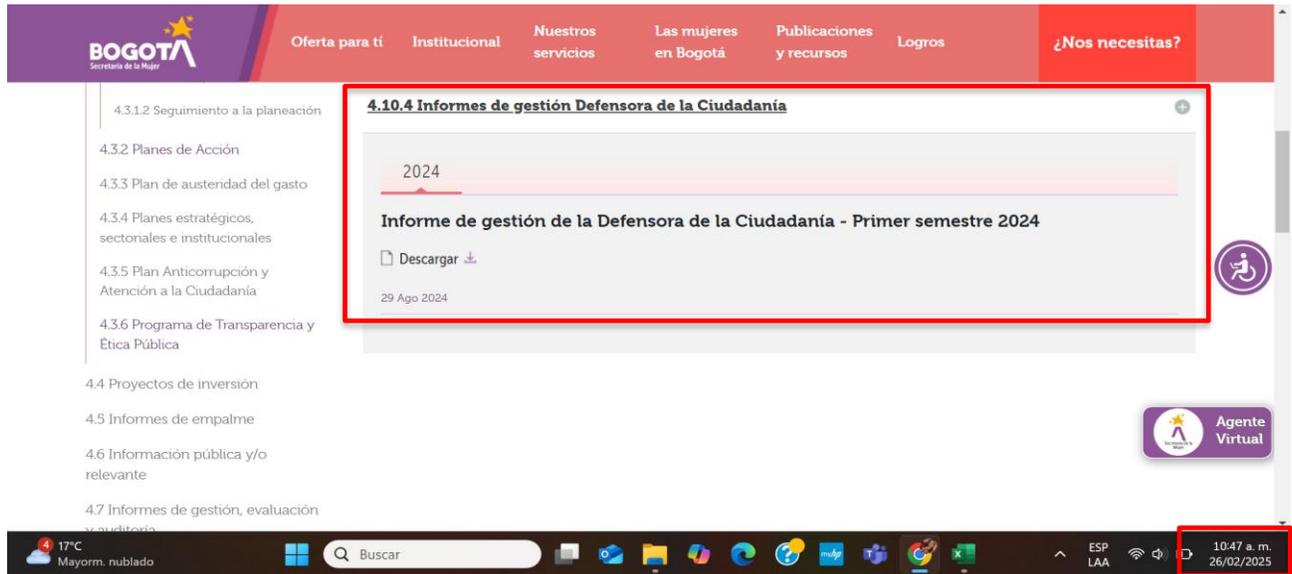
Respuesta de la Oficina de Control Interno: Con base en el análisis de la respuesta emitida por la Oficina Jurídica, se precisa que en ningún momento se desconoció la elaboración del informe de gestión de la Defensora de la Ciudadanía de la Entidad. No obstante, se constató que su publicación en la página web institucional no se realizó de manera oportuna, situación que fue reconocida por la misma dependencia en los siguientes términos: *“...la publicación en el sitio web oficial no se realizó en el término estipulado, debido a situaciones administrativas que generaron demoras en los trámites internos requeridos para su divulgación pública...”*.

Esta situación fue verificada por el equipo auditor mediante consultas realizadas al portal institucional durante la ejecución de la auditoria, conforme se evidencia en las imágenes que se presentan a continuación:

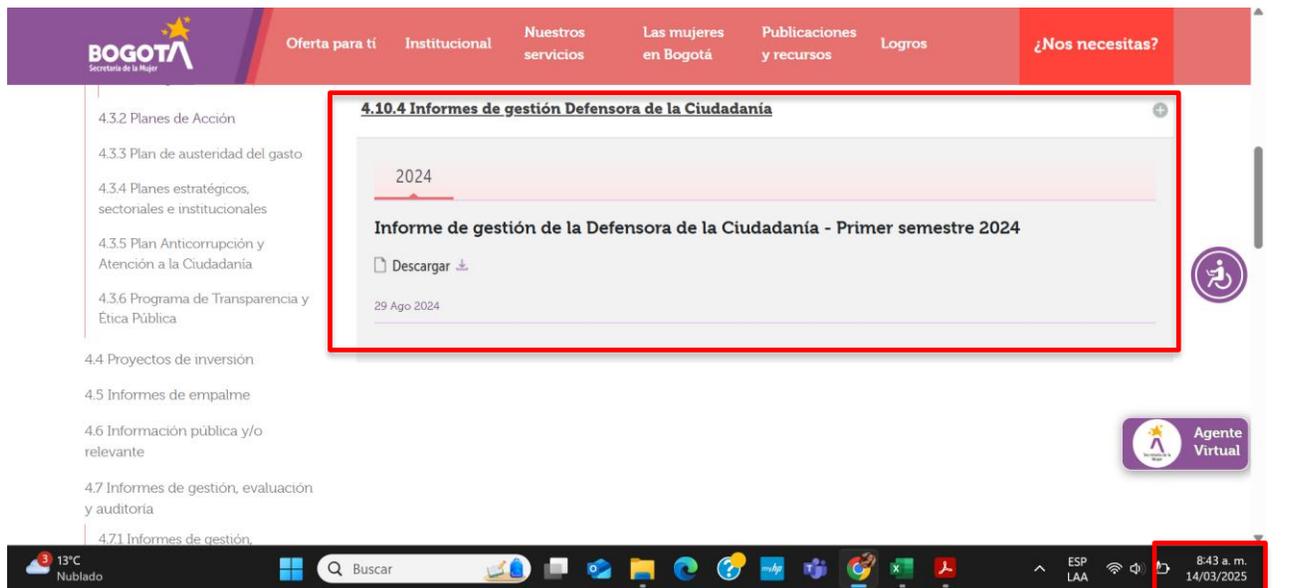
	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Imagen No.4. Evidencias de verificaciones realizadas a la sede electrónica de la Entidad

Consulta del 26/02/2025- Informes de gestión Defensora de la Ciudadanía



Consulta del 14/03/2025- Informes de gestión Defensora de la Ciudadanía



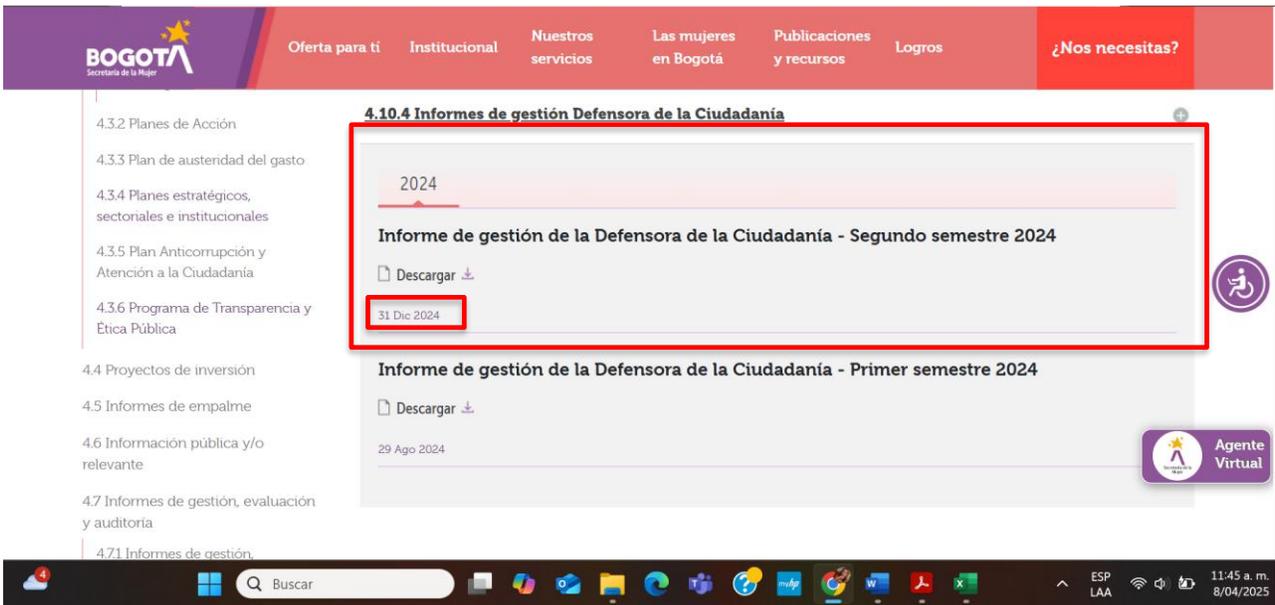
Fuente: Sede Electrónica Secretaría Distrital de la Mujer, 2025. Recuadros fuera de imagen original.

Si bien se identificó que la dependencia efectuó una corrección, permitiendo la publicación del informe con corte al 8 de abril de 2025, se resalta que la fecha registrada en el sitio web (31/12/2024, ver imagen 5) no corresponde con la realidad observada durante las verificaciones efectuadas en

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

marzo del presente año. Dicha inconsistencia vulnera los principios de integridad y transparencia en la gestión pública, en la medida en que la fecha indicada no refleja el momento real en que el documento fue efectivamente divulgado. Este hecho se confirma al revisar la solicitud de publicación la cual fue realizada mediante correo electrónico del 27 de febrero de 2025.

Imagen No.5. Evidencia verificación sede electrónica el 08 de abril del 2025.



The screenshot shows the website of the Bogotá D.C. Secretary of Women. The page title is "4.10.4 Informes de gestión Defensora de la Ciudadanía". A red box highlights a download link labeled "31 Dic 2024" for the "Informe de gestión de la Defensora de la Ciudadanía - Segundo semestre 2024". Other reports for the first semester of 2024 are also visible below.

Fuente: Sede Electrónica Secretaría Distrital de la Mujer, 2025. Recuadros fuera de imagen original.

Por lo anterior, se mantiene el hallazgo formulado, y se advierte sobre la necesidad de que el proceso responsable realice un análisis integral de esta situación, a fin de adoptar las acciones correctivas necesarias que permitan garantizar la publicación oportuna, y veraz de los futuros informes de la Defensora de la Ciudadanía, en concordancia con los principios de integridad que rigen el ejercicio de la función administrativa.

3.4.5. Cumplimiento (C): Datos de informes mensuales concordantes con la información de la Veeduría Distrital

De acuerdo con la revisión adelantada en el tablero de control de la Veeduría Distrital se procedió a validar los datos allí encontrados mes a mes para el segundo semestre del 2024 con la información reportada en los informes internos de la Entidad, evidenciándose que estos guardan relación y son concordante con la información que reposa en el Ente de Control, lo cual evidencia un efectivo seguimiento y monitoreo por parte del proceso.

Procesos/ Dependencias asociadas: Atención a la Ciudadanía.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

3.5. DEFENSORA CIUDADANA EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

El Decreto 847 de 2019, en su artículo 13, establece que, *“En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal (...)”*.

En virtud de lo anterior, se evidencia acta de posesión, así como Resolución No. 240 de 25 de junio de 2024 de nombramiento de la jefa de la Oficina Jurídica de la Entidad. Asimismo, se cuenta con Resolución 266 de 2023 del 30 de junio del 2023, por medio del cual se delega la función del defensor (a) de la ciudadanía a la jefa de la Oficina Jurídica en la Secretaría Distrital de la Mujer.

En razón a lo anterior, la Oficina de Control Interno para validar el cumplimiento de las funciones de la Defensora de la Ciudadanía en la Entidad, conforme a lo dispuesto en el capítulo III del Decreto 847 de 2019 y de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual Operativo Defensor de la Ciudadanía del Distrito Capital, efectuó un análisis de la información recibida mediante Memorando 3-2025-000531 del 03/03/2025, obteniéndose los siguientes resultados:

3.5.1. Oportunidad de mejora (OM-13-OJ-2025): Reforzar las acciones realizadas para el cumplimiento de los lineamientos 1, 2 y 3 de la función 1 del Decreto 487 de 2019

Condición: De acuerdo con la información recibida por parte de la Oficina Jurídica, se evidencia que ha existido un avance para dar cumplimiento a los lineamientos 1, 2 y 3 de la función 1 designada en el Decreto 487 de 2019 a la Defensora de la Ciudadanía, sin embargo, es importante que una vez creado el reglamento interno de la mesa y empiece a funcionar la misma, se verifique en ésta los avances en la elaboración de la ruta estratégica para la implementación y seguimiento del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, con la participación activa de la defensora de la ciudadanía presentando recomendaciones, para fortalecer la articulación de la Política de gestión y desempeño de servicio a la ciudadanía con las demás políticas de relación Estado- Ciudadanía del MIPG.

Criterio: Manual Operativo Defensor de la Ciudadanía del Distrito Capital de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Numeral 6, Función 1, Lineamientos 1, 2 y 3.

Causa: Posible retrasos en la elaboración del reglamento interno de la Mesa Técnica de apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía para su aplicabilidad en la Entidad con el fin de tratar temas relacionados con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Efecto: Posible incumplimiento de los lineamientos que rigen las funciones del Defensor (a) de la Ciudadanía establecidos en el Decreto 487 de 2019.

3.5.2. Respuesta del auditado: Oficina Jurídica

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000848 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Oficina Jurídica, se enuncia lo siguiente como réplica:

“En relación con la oportunidad de mejora identificada, es importante precisar que las acciones implementadas para el cumplimiento de los lineamientos 1, 2 y 3 de la función 1 del Decreto 487 de 2019 han sido desarrolladas conforme a lo establecido en la normativa vigente y dentro del marco de las competencias asignadas a la Defensora de la Ciudadanía.

Ahora, en el marco de las funciones asignadas, se realizaron los trámites correspondientes que dieron con la creación de la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer mediante Resolución No. 0445 del 2 de diciembre de 2024, la cual en su artículo sexto indica que dentro de los tres (3) meses siguientes a la firma de dicha resolución se elaborará el reglamento de la misma. Para ello, la Defensora Ciudadana de la época, Silvia Arciniegas, sostuvo una reunión el día 6 de marzo del año en curso con Luz Amparo Macías Quintana y Diego Andrés Pedraza Peña, funcionarios de la Subsecretaría de Gestión Corporativa y posteriormente, el día 12 de marzo del mismo año, les remitió correo electrónico con el proyecto de documento de procedimiento o reglamento. Esta evidencia se relaciona a continuación: (Ver imagen en Memorando 3-2025-000848)

Así entonces, la ruta estratégica para la implementación y seguimiento del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía es un proceso en curso, que no desvirtúa los avances logrados en el cumplimiento de las funciones asignadas a la Defensora de la Ciudadanía. La participación de la Defensora en este espacio se realizará en los tiempos y condiciones previstos en la normativa aplicable, garantizando el adecuado seguimiento de las estrategias planteadas. Por lo anterior, se considera que las acciones realizadas han sido suficientes para el cumplimiento de los lineamientos señalados, aclarando que la suscrita continuará cumpliendo las funciones como Defensora Ciudadana. En ese sentido, se solicita retirar el hallazgo efectuado, ya que no se cumple con la condición establecida para el mismo”

Respuesta Oficina de Control Interno: Con base en el análisis de la respuesta emitida por la Oficina Jurídica, se aclara que, dentro de la condición del hallazgo, la Oficina de Control Interno reconoce avances por parte de la Defensora de la Ciudadanía en el cumplimiento de los lineamientos 1, 2 y 3 correspondientes a la función 1 asignada mediante el Decreto 487 de 2019.

Así mismo, se reconoce la participación activa de la dependencia en la conformación de la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía. No obstante, se evidencia que dicho espacio aún no cuenta con un reglamento interno formalizado, dado que este se encuentra en proceso de construcción, lo cual ha limitado la ejecución plena de los lineamientos anteriormente mencionados.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2 Versión: 05	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Cabe aclarar que esta situación no constituye un incumplimiento, sino que representa una alerta sobre aspectos que deben ser considerados por la Defensora de la Ciudadanía para fortalecer la implementación progresiva del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, y avanzar en la consolidación de mecanismos efectivos de participación y atención a la ciudadanía.

3.5.3. Cumplimiento (C): Recomendaciones frente a la implementación del lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía

Durante el segundo semestre de 2024, se expidió el Memorando No. 3-2024-007838 del 24/12/2024, donde se establecieron recomendaciones orientadas a implementar directrices de lenguaje claro y accesibilidad en los diferentes escenarios de relación con la ciudadanía. Además, se realizaron sensibilizaciones sobre principios éticos en el ejercicio de la función pública y sobre los tipos de peticiones y términos para responderlas, los cuales son fundamentales para la atención a la ciudadanía y el enfoque en sus derechos, dando cumplimiento al lineamiento 1 de la función 2 del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía del Distrito Capital.

Procesos/ Dependencias asociadas: Oficina Jurídica.

3.5.4. Cumplimiento (C): Seguimiento frente a los lineamientos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción

De acuerdo con la información recibida por parte de la Oficina Jurídica mediante memorando No. 3-2025-000531 del 03/03/2025, se observa que la Defensora de la Ciudadanía de la SdMujer solicitó información a la Oficina de Control Disciplinario acerca de las denuncias de actos de corrupción y conflictos de interés mediante correo electrónico, recibiendo respuesta que confirmó la inexistencia de procesos disciplinarios activos relacionados. Además, se implementaron capacitaciones sobre la identificación de faltas disciplinarias para el personal de la Entidad como consta en acta del 23/12/2024, dando cumplimiento al lineamiento 2 de la función 2 del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía del Distrito Capital.

Procesos/ Dependencias asociadas: Oficina Jurídica.

3.5.5. Cumplimiento (C): Generar recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

De acuerdo con la información recibida por parte de la Oficina Jurídica, se evidencia que la Defensora de la Ciudadanía de la SdMujer ha realizado recomendaciones a las áreas misionales de la entidad, a cargo de la oferta de servicios, mediante Memorando 3-2024-003035, frente al fortalecimiento de atención PQR (calidad respuestas) y difusión de derechos

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

y deberes de la ciudadanía, teniendo en cuenta la oferta institucional de la Entidad, en la que se brinda orientación psicosocial, atención socio jurídica y/o representación. precisando en los siguientes temas: 1. Derechos de la ciudadanía. 2. Elementos fundamentales del núcleo esencial del derecho cuenta con tres elementos fundamentales. 3. Deberes de la Ciudadanía. 4. Canales de Atención. Por lo anterior, se da cumplimiento al lineamiento 3 de la función 2 del Decreto 487 de 2019, capítulo III, artículo 14.

Procesos/ Dependencias asociadas: Oficina Jurídica.

3.5.6. Cumplimiento (C): Reporte a la Secretaría General - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, los cambios en la designación del Defensor

De acuerdo con la información recibida por parte de la Oficina Jurídica, se evidencia que la Defensora de la Ciudadanía de la SdMujer, mediante Oficio de radicado No. 1-2024-013416 del 18/07/2024 informa a la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía que mediante la Resolución No. 240 de 25 de junio de 2024 se designó a la jefa de la Oficina Jurídica de la Entidad como Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer, dando cumplimiento a lo establecido en la Función 3, lineamiento 2, del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía.

Procesos/ Dependencias asociadas: Oficina Jurídica.

3.5.7. Cumplimiento (C): Generación de recomendaciones a las áreas de comunicaciones para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía

De acuerdo con la información recibida por parte de la Oficina Jurídica, se observa que se han elaborado y socializado piezas de comunicación con el objetivo de promover el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y su cumplimiento de deberes, incluyendo la difusión de los canales de interacción disponibles. Estos esfuerzos fueron formalizados a través de memorandos y campañas en redes sociales y medios de comunicación, documentos que resaltan los canales disponibles para la atención y los derechos de los ciudadanos. Por lo anterior, se da cumplimiento al lineamiento 1 de la función 4 del Decreto 487 de 2019, capítulo III, artículo 14.

Procesos/ Dependencias asociadas: Oficina Jurídica.

3.5.8. Cumplimiento (C): Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

De acuerdo con la información recibida por parte de la Oficina Jurídica, se observa que se llevó a cabo presentación ante el Comité Directivo, con el fin de sensibilizar y fortalecer a partir del rol de Defensora de la Ciudadanía la atención PQR (calidad respuestas) y difusión derechos y deberes de la ciudadanía. Lo anterior teniendo en cuenta que esa Dependencia brinda el servicio de Casa de Todas y promueve la incorporación de los enfoques.

Adicionalmente, se verificaron las acciones realizadas por parte del proceso de Atención a la ciudadanía para el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, mediante capacitaciones y socializaciones durante el segundo semestre 2024. Por lo anterior, se da cumplimiento al lineamiento 2 y 3 de la función 4 del Decreto 487 de 2019, capítulo III, artículo 14.

Procesos/ Dependencias asociadas: Oficina Jurídica.

3.5.9. Oportunidad de mejora (OM-14-OJ-2025): Generación de recomendaciones los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía

Condición: De acuerdo con la información recibida por la Oficina Jurídica, se identificaron los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, sin embargo, no se observa recomendaciones y oportunidades de mejora que se deban implementar en algunos (Ejemplo: Canal Telefónico) conforme a casos que se han detectado en la presente auditoría, que ponen en evidencia que existe debilidades en la atención continua del canal telefónico, así como se detectó en una de las sedes de la CIOM (Teusaquillo) que no se encuentra disponible el canal para la atención al público. Por lo anterior, se hace necesario fortalecer los ejercicios de análisis llevados a cabo por la Defensora de la Ciudadanía, en función de la mejora continua de los canales de atención dispuestos a la ciudadanía.

Criterio: Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía del Distrito Capital, 2024, Función 5, lineamiento 1.

Causa: Posible omisión de la verificación de la disponibilidad y funcionamiento adecuado de los canales de atención dispuestos a la ciudadanía por parte de la Entidad. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Posible pérdida de reputación de la Secretaría Distrital de la Mujer frente a la disponibilidad de los canales de atención.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

3.5.10. Respuesta del auditado: Oficina Jurídica

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000848 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Oficina Jurídica, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Si bien en la auditoría se menciona que no se han formulado recomendaciones específicas para ciertos canales, esto no implica la ausencia de análisis. En el marco de sus funciones, la Defensora ha participado en espacios de seguimiento y formulado observaciones sobre la mejora de la atención.

Respecto del caso específico de la situación del canal telefónico y de la sede CIOM Teusaquillo, es preciso señalar que la administración, operación y mantenimiento de estos canales no son competencia directa de la Defensora de la Ciudadanía, sino de áreas técnicas y administrativas encargadas de la infraestructura física, tecnológica y del recurso humano asociado a la atención ciudadana y que además pueden presentar fallas en cualquier momento así se haya realizado un seguimiento previo.

*En ese sentido, de conformidad con las funciones detalladas en el Manual Operativo – Defensor de la Ciudadanía, si bien la Defensora realiza un seguimiento general al funcionamiento de los canales de atención, su rol está centrado en identificar posibles afectaciones al servicio desde la perspectiva del ciudadano y emitir recomendaciones, **más no en ejecutar acciones correctivas operativas.***

Ahora, los casos señalados por la auditoría serán puestos en conocimiento de las dependencias responsables y se continuará haciendo el seguimiento respectivo tanto a estos como a los demás canales de atención de la entidad. De esta forma, la Defensora cumple con su rol de interlocución y vigilancia desde un enfoque preventivo, proponiendo mejoras y fortaleciendo la articulación interinstitucional para la atención oportuna de las observaciones. Por lo anterior, se solicita retirar el hallazgo en comento, ya que no se cumple la condición para su acaecimiento.”

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la respuesta emitida por la Oficina Jurídica, se precisa que la oportunidad de mejora no está orientada a la ejecución de acciones correctivas de tipo operativo, en tanto dicha responsabilidad recae en otras dependencias, frente a las cuales ya se formuló el hallazgo correspondiente. Por el contrario, esta observación busca generar alertas a la Defensora de la Ciudadanía respecto a la existencia de canales de atención que presentan deficiencias en su funcionamiento, lo cual afecta el adecuado relacionamiento entre la Entidad y la ciudadanía, en el marco de sus funciones de seguimiento y recomendación.

Adicionalmente, se identificó que la Oficina Jurídica no aportó soportes adicionales que permitieran evidenciar o validar la emisión de recomendaciones concretas relacionadas con el estado y funcionamiento de los canales de atención presencial, virtual y telefónico durante el segundo semestre del año 2024. En ese sentido, el hallazgo busca invitar al proceso a fortalecer los mecanismos de seguimiento y documentación de las observaciones realizadas, con el objetivo de contribuir a la mejora continua de la disponibilidad, accesibilidad y calidad de los canales de atención institucional puestos a disposición de la ciudadanía.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

3.5.11. **Oportunidad de mejora (OM-15-OJ-2025): Participación de la Defensora de la Ciudadanía en la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía**

Condición: De acuerdo con la información suministrada por la Oficina Jurídica, se observa que la Defensora de la Ciudadanía participó en la creación y funcionamiento de la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía, como se establece en la Resolución No. 0445 del 02 diciembre de 2024, y se proporcionaron recomendaciones para fortalecer la interacción con la ciudadanía. Esta participación se evidencia en el tradicional seguimiento a las actividades y lineamientos discutidos en las mesas de trabajo y consta en soporte de correo electrónico. Sin embargo, será importante que una vez establecido su reglamento y la mesa empiece a funcionar se verifique en los comités el avance en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Criterio: Manual Operativo Defensor de la Ciudadanía Distrito Capital, 2024, función 7, lineamiento 1.

Causa: Posibles retrasos en el funcionamiento de la Mesa Técnica de apoyo de Relacionamento con la Ciudadanía para tratar temas relacionados con el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Posible incumplimiento de los lineamientos que rigen las funciones del Defensor (a) de la Ciudadanía establecidos en el Decreto 487 de 2019.

3.5.12. **Respuesta del auditado: Oficina Jurídica**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000848 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Oficina Jurídica, se enuncia lo siguiente como réplica:

“En relación con la observación realizada, se considera de manera respetuosa que esta no puede ser tomada como una oportunidad de mejora toda vez que el proceso relacionado con la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía se encuentra actualmente en trámite, y por tanto, en etapa de desarrollo institucional.

La participación de la Defensora de la Ciudadanía en la creación y puesta en marcha de dicha Mesa ha sido activa y permanente, conforme consta en la Resolución No. 0445 del 2 de diciembre de 2024. En este sentido, no resulta procedente calificar como oportunidad de mejora un aspecto que aún no ha culminado su etapa de implementación, y sobre el cual no se ha verificado incumplimiento o deficiencia atribuible a la gestión de la Defensora.”

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la respuesta recibida, se aclara que la oportunidad de mejora reconoce que la Mesa Técnica de Relacionamento con la

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Ciudadanía se encuentra en proceso de implementación por parte de la Entidad. En ese sentido, la condición no señala la existencia de un incumplimiento por parte de la Defensora de la Ciudadanía. No obstante, la oportunidad de mejora está orientada a generar una alerta preventiva, en el sentido de que, una vez sea aprobado y adoptado el reglamento interno de la Mesa y esta inicie formalmente su funcionamiento, se realice un seguimiento en los espacios de comité a los avances relacionados con la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Esta alerta busca prevenir la eventual materialización de incumplimientos frente a lo dispuesto en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía del Distrito Capital – 2024, específicamente en relación con la función 7, lineamiento 1, promoviendo así el fortalecimiento del ejercicio de seguimiento y articulación institucional para el mejoramiento de la atención ciudadana.

3.5.13. Oportunidad de mejora (OM-16-OJ-2025): Asistencia a Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía por parte de la Defensora de la Ciudadanía

Condición: De acuerdo con la consulta realizada en la página de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se observa publicada acta No. 2 de Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, sesión Ordinaria que se llevó a cabo el 17/10/2024, sin embargo, en ella no se evidencia participación como invitada de la Defensora de la Ciudadanía de la SdMujer, sino únicamente presencia de la Subsecretaría de Gestión Corporativa. En ese sentido, conforme a lo establecido en la función No.7, lineamiento 2 del Manual Operativo Defensor de la Ciudadanía Distrito Capital, el cual aplica a todas las entidades y organismos del Distrito Capital, es importante asistir a este tipo de espacios donde se articula y orientar el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Criterio: Manual Operativo Defensor de la Ciudadanía Distrito Capital, 2024, función 7, lineamiento 2.

Causa: Posible desconocimiento y/u omisión de las sesiones de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Posible incumplimiento de los lineamientos que rigen las funciones del Defensor (a) de la Ciudadanía establecidos en el Decreto 487 de 2019.

3.5.14. Respuesta del auditado: Oficina Jurídica

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000848 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Oficina Jurídica, se enuncia lo siguiente como réplica:

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

“De manera respetuosa, se manifiesta que no es posible considerar esta situación como una oportunidad de mejora atribuible a la gestión de la Defensora de la Ciudadanía, en la medida en que no existe constancia de que se haya extendido invitación formal a dicha funcionaria para asistir a la sesión ordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía celebrada el 17 de octubre de 2024.

En consecuencia, y sin perjuicio del compromiso permanente de la Defensora de la Ciudadanía con la participación activa en los espacios de articulación institucional, no puede derivarse una oportunidad de mejora cuando no se brindaron las condiciones mínimas de participación, tales como la invitación o citación a la sesión.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: Con base en el análisis de la respuesta emitida por la Oficina Jurídica, se precisa que la oportunidad de mejora formulada tiene carácter preventivo y se plantea como una sugerencia orientada a promover la participación activa en los espacios institucionales a los que la Defensora de la Ciudadanía sea convocada, en el marco de sus funciones.

Lo anterior, en concordancia con lo dispuesto en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía del Distrito Capital – 2024, específicamente en la función 7, lineamiento 2, que establece la responsabilidad de hacer seguimiento a los mecanismos de atención, trámites y servicios, y participar en espacios que promuevan el relacionamiento entre la entidad y la ciudadanía.

3.6. MODELO DISTRITAL DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA

El Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía tiene como objetivo principal asegurar una articulación efectiva entre las políticas de gestión del Estado y la ciudadanía, basándose en un enfoque integral que permita atender de manera adecuada las necesidades y expectativas de la población. Las políticas corresponden a servicio a la ciudadanía, racionalización de trámites, participación ciudadana, transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción.

La implementación del Modelo se desarrolla en cuatro etapas: planeación, implementación, seguimiento y evaluación. En el informe anterior, se evaluó la fase de planeación del Escenario 1: Acceso a la Información Pública, analizando las estrategias diseñadas para garantizar el derecho de la ciudadanía a consultar y acceder a la información de la entidad.

En este informe, el análisis se centra en validar las mejoras implementadas en el Escenario 1 respecto al semestre anterior y evaluar la alineación e implementación de los Escenarios 2 y 3 con los lineamientos del Manual del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. El propósito es fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía, optimizando la prestación de los servicios institucionales y promoviendo una gestión más transparente y participativa.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2 Versión: 05	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

- **Escenario 2:** Acceso a la oferta de bienes y servicios: Se analizará el avance en la implementación de mecanismos que faciliten a la ciudadanía el acceso eficiente a los servicios y trámites de la entidad, garantizando transparencia, accesibilidad e inclusión en los procesos administrativos.
- **Escenario 3:** Petición y rendición de cuentas: Se evaluarán los avances en la estrategia de rendición de cuentas, la consolidación de espacios de diálogo entre la ciudadanía y la administración, y el fortalecimiento de los mecanismos de control social y transparencia institucional.

Del análisis realizado, se observaron los siguientes resultados:

3.6.1. Cumplimiento (C): Creación y formalización de la Mesa Técnica mediante la Resolución 0445 de 2024.

En cumplimiento del Decreto 542 de 2023, la Secretaría Distrital de la Mujer formalizó la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía mediante la Resolución 0445 de 2024, dando respuesta a la Oportunidad de Mejora (OM-05-AC-2024): Formalización de la Mesa Técnica, identificada en la auditoría anterior.

Esta Mesa Técnica refuerza la articulación entre el Estado y la ciudadanía, fortaleciendo la transparencia, participación y eficiencia en la gestión de los servicios. La resolución establece su estructura, funciones e integrantes, alineándola con los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, asegurando su rol como un espacio de coordinación y seguimiento en la implementación de estrategias de interacción con la comunidad.

Además, su formalización optimiza los procesos internos de seguimiento y evaluación, garantizando su integración en la planificación estratégica de la entidad. Con esta acción, la SdMujer avanza en la implementación de un modelo de gestión más efectivo, transparente y centrado en la ciudadanía.

Procesos/ Dependencias asociadas: Atención a la Ciudadanía.

3.6.2. Cumplimiento (C): Articulación de la Resolución 0445 de 2024 con el Manual del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Se evidencia la articulación de la Resolución 0445 de 2024 en relación con lo establecido en el Manual del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, dado que se define el propósito de la Mesa Técnica en los mismos términos estipulados en el Manual, asegurando su función como espacio de coordinación y seguimiento para la implementación del Modelo.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Asimismo, la conformación de la Mesa Técnica es consistente con los lineamientos del Manual, integrando a las áreas clave como la Oficina de Servicio a la Ciudadanía, la Oficina Asesora de Planeación, el Defensor de la Ciudadanía y demás dependencias responsables de la política de relacionamiento Estado-Ciudadanía.

Además, la Resolución establece las mismas funciones descritas en el Manual, garantizando la planificación estratégica, el seguimiento a los lineamientos, la gestión de recursos y la elaboración de informes de gestión. Esto confirma la alineación entre la normativa interna y el modelo de relacionamiento distrital.

Procesos/ Dependencias asociadas: Atención a la Ciudadanía.

3.6.3. Cumplimiento (C): Inclusión de las políticas de relación estado- ciudadano en el programa de Transparencia y Ética Pública de la SdMujer vigencia 2025.

El Programa de Transparencia contiene diversos componentes (c) denominados: c1. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información, c2. Rendición de cuentas, c3. Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía, c4. Racionalización de trámites, c6. Participación e innovación en la gestión pública. A través de estos se puede evidenciar que se tienen en cuenta las políticas de relación estado- ciudadano, asegurando así la mejora continua en la atención y respuesta a la ciudadanía.

Procesos/ Dependencias asociadas: Atención a la Ciudadanía y Oficina Asesora de Planeación.

Por otro lado, en cuanto a los avances en la formalización de la Mesa Técnica y los lineamientos del Escenario 1, es importante destacar que, si bien la Resolución 0445 de 2024 establece la obligación de elaborar el reglamento interno dentro de los tres meses siguientes a su firma, es importante que este reglamento especifique claramente la periodicidad de las reuniones, con el fin de garantizar un seguimiento estructurado y continuo a la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Lo cual fortalecerá la gestión de la Mesa Técnica, asegurando una evaluación periódica de los avances, la identificación de oportunidades de mejora y una articulación efectiva entre las áreas responsables del relacionamiento Estado-Ciudadanía.

3.6.4. Cumplimiento (C): Implementación de Herramientas Digitales para la Gestión de Solicitudes y Servicios.

La SdMujer ha integrado diversas herramientas digitales con el propósito de mejorar el acceso a sus servicios y optimizar la gestión de solicitudes ciudadanas. Entre las principales plataformas implementadas se encuentran:

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

- "Bogotá te Escucha" como herramienta principal para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), permitiendo a la ciudadanía interactuar con la entidad de manera estructurada y garantizar el seguimiento a sus solicitudes.
- "Chatico", un canal de atención en línea disponible en la página web de la entidad, facilitando la interacción directa con la ciudadanía y proporcionando información de manera inmediata.
- Línea Púrpura, una plataforma especializada en la atención a mujeres en situación de violencia, asegurando acceso rápido y oportuno a orientación y apoyo.
- Sistema de Respuesta Interactiva (IVR) en la línea telefónica, que permite direccionar automáticamente las llamadas según la necesidad del usuario, optimizando la atención y reduciendo tiempos de espera.

Procesos/ Dependencias asociadas: Atención a la Ciudadanía.

3.6.5. **Cumplimiento (C): Implementación de Enfoques Diferenciales en los Canales de Atención.**

Se evidencia que la SdMujer ha avanzado en la implementación de estrategias orientadas a garantizar la accesibilidad en la atención ciudadana, mediante la diversificación de canales de información y el fortalecimiento de la atención a poblaciones vulnerables. La entidad combina canales físicos y digitales como las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, portal web institucional y redes sociales, lo cual ha permitido ampliar su alcance y favorecer la inclusión de distintos grupos poblacionales.

Entre los principales avances se destacan:

- Enfoques diferenciales en los servicios: implementación de la Línea Púrpura, especializada en la atención a mujeres en situación de violencia, y un sistema IVR en la línea telefónica, que facilita la orientación automatizada según las necesidades del usuario.
- Capacitación del personal: se han desarrollado jornadas de formación en atención diferencial e incluyente, dirigidas a colaboradores de distintas áreas, fortaleciendo la capacidad institucional para atender de manera adecuada a diversos sectores de la ciudadanía.
- Mejoras en accesibilidad y calidad de la información: en el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública, se han realizado ajustes periódicos para optimizar la accesibilidad de la información publicada en canales digitales. Estas mejoras incluyen el uso de audios y subtítulos en piezas de comunicación para personas con

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

discapacidad, así como el uso de lenguaje claro y comprensible en los contenidos institucionales.

Este conjunto de acciones evidencia el compromiso de la entidad con la implementación de enfoques diferenciales en la atención, alineados con los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Procesos/ Dependencias asociadas: Atención a la Ciudadanía y Dirección de Enfoque Diferencial.

3.6.6. Cumplimiento (C): Actualización Periódica de la Oferta de Servicios de la SdMujer.

Se evidencia que la SdMujer realiza un seguimiento constante a su oferta institucional a través de reuniones mensuales orientadas a revisar y actualizar la Guía de Trámites y Servicios. Estos espacios permiten identificar ajustes necesarios, garantizando la vigencia y pertinencia de la información publicada en sus canales oficiales.

Adicionalmente, en diciembre de 2024, se llevó a cabo una actualización integral del portafolio de servicios y estrategias, incorporando aportes de las dependencias responsables, lo cual refleja un compromiso institucional con el mejoramiento continuo de la atención ciudadana.

Procesos/ Dependencias asociadas: Atención a la Ciudadanía.

3.6.7. Cumplimiento (C): Implementación de Mecanismos de Participación Ciudadana para la Mejora de Trámites y Servicios.

Se evidencia que la SdMujer ha desarrollado e implementado estrategias para promover la participación de la ciudadanía en la mejora de trámites y servicios. Estos espacios han permitido identificar necesidades y diseñar soluciones en conjunto con la comunidad, fortaleciendo el principio de gobernanza participativa.

Entre las iniciativas implementadas se destacan:

- Buzón de sugerencias: Disponible en las Casas de Igualdad de Oportunidad, Casa de Todas y Casas Refugio, facilitando la recolección de opiniones y propuestas ciudadanas para mejorar la atención y los servicios.
- Diálogo ciudadano: Espacios de interlocución en los que se presentó la Estrategia Mujeres, abordando cinco ejes temáticos basados en las principales preocupaciones y necesidades expresadas por la ciudadanía.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

- Laboratorios de co-creación: Espacios colaborativos donde comunidades y actores institucionales trabajan juntos en la identificación de problemáticas y el diseño de soluciones adaptadas a las realidades locales.

Estos mecanismos reflejan un compromiso institucional con la participación ciudadana, asegurando que la oferta de servicios responda a las necesidades reales de la población. Sin embargo, se recomienda continuar fortaleciendo estos espacios, asegurando mecanismos de seguimiento y medición del impacto de las propuestas ciudadanas en la toma de decisiones institucionales.

Procesos/ Dependencias asociadas: Atención a la Ciudadanía.

3.6.8. Cumplimiento (C): Uso de Información de PQRS para Mejorar la Oferta de Servicios.

La SdMujer ha implementado mecanismos para recopilar, analizar y utilizar la información proveniente de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) con el propósito de mejorar la oferta de servicios y fortalecer la relación con la ciudadanía. Es importante mencionar que a través de la plataforma para la gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, la Entidad:

- Recibe y analiza las inquietudes, quejas y sugerencias de la ciudadanía.
- Identifica patrones recurrentes en las solicitudes, lo que permite detectar oportunidades de mejora.
- Ajusta la oferta de información y servicios en función de las necesidades expresadas por la comunidad.

Este sistema ha demostrado ser un canal estructurado y efectivo para la retroalimentación, garantizando que las solicitudes ciudadanas sean consideradas en la toma de decisiones institucionales.

Como resultado del análisis de las solicitudes recibidas, la SdMujer ha realizado ajustes en sus mecanismos de información, con el objetivo de brindar respuestas más claras y accesibles a la ciudadanía. Entre las acciones implementadas se encuentran:

- Actualización y optimización de la Guía de Trámites y Servicios, garantizando que la información refleje cambios en la oferta institucional.
- Capacitaciones dirigidas al personal en atención ciudadana, lenguaje claro e incluyente para mejorar la comunicación con la comunidad.
- Estrategias de divulgación más accesibles, utilizando diferentes medios y formatos adaptados a las necesidades de la población.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Adicionalmente, la información recopilada a través de PQRS también ha servido para identificar áreas de mejora dentro de la oferta de servicios de la entidad. Por ejemplo, la actualización del portafolio de servicios en 2024, donde se incorporaron cambios basados en la retroalimentación ciudadana. Además, la realización de reuniones periódicas para revisar y ajustar los servicios demuestra el compromiso de la entidad en responder a las necesidades de la ciudadanía con acciones concretas. Finalmente, la SdMujer ha complementado la información obtenida de PQRS con la creación de espacios de diálogo y participación, tales como:

- Diálogos ciudadanos, donde se presentan avances institucionales y se recogen inquietudes de la comunidad.
- Laboratorios de co-creación, diseñados para trabajar junto con la ciudadanía en la identificación de problemáticas y la construcción de soluciones.
- Buzones de sugerencias en Casas de Igualdad de Oportunidad, facilitando que más sectores de la población puedan expresar sus necesidades de manera accesible.

Estos espacios han permitido fortalecer la interacción entre la entidad y la ciudadanía, promoviendo una gestión más inclusiva y participativa.

Procesos/ Dependencias asociadas: Atención a la Ciudadanía.

3.6.9. Cumplimiento (C): Implementación del Protocolo de Rendición de Cuentas.

La SdMujer ha adoptado y aplicado el Protocolo de Rendición de Cuentas establecido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, asegurando la transparencia en su gestión y garantizando el acceso a la información pública por parte de la ciudadanía. El protocolo adoptado por la SdMujer sigue los lineamientos distritales en materia de rendición de cuentas, asegurando que:

- Se cumplan las normativas de transparencia y acceso a la información definidas por la Alcaldía de Bogotá.
- Se garantice que la información institucional se presente de manera clara, estructurada y verificable.
- Se fomente la participación ciudadana en el seguimiento y evaluación de la gestión institucional.

Divulgación Oportuna y Accesible de la Información: Uno de los aspectos clave del protocolo es la oportunidad y accesibilidad en la divulgación de la información. En este sentido, la SdMujer ha implementado las siguientes estrategias:

- Publicación de informes de rendición de cuentas en su sede electrónica y redes sociales, asegurando que la información esté disponible para la ciudadanía.
- Realización de audiencias públicas, donde se presentan los avances en la gestión institucional y se brinda espacio para la retroalimentación ciudadana.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

- Uso de canales digitales y presenciales para difundir información clave, garantizando que la ciudadanía tenga acceso a los datos de gestión de la entidad.

Enfoque en la Evaluación de la Gestión Institucional: La implementación del Protocolo de Rendición de Cuentas no solo se enfoca en informar a la ciudadanía, sino también en promover su participación en la supervisión de los servicios públicos. Para lo cual, la SdMujer ha:

- Incorporado mecanismos de evaluación en sus espacios de rendición de cuentas, permitiendo que la ciudadanía exprese sus inquietudes y propuestas.
- Facilitado la interacción entre la comunidad y la administración, garantizando espacios de diálogo donde se analizan los resultados y avances de la entidad.
- Fortalecido el seguimiento a los compromisos adquiridos en las audiencias públicas, asegurando que las observaciones de la ciudadanía sean consideradas en la planificación institucional.

Este enfoque permite que la rendición de cuentas se convierta en un proceso bidireccional, donde no solo se presenta información, sino que también se toman en cuenta las opiniones y necesidades de la comunidad.

Procesos/ Dependencias asociadas: Oficina Asesora de Planeación.

3.6.10. ***Oportunidad de Mejora (OM-17-AC-2025): Definición e Implementación de una Estrategia de Digitalización de Servicios en la SdMujer.***

Condición: De acuerdo con la verificación realizada, se evidenció que, si bien la Secretaría Distrital de la Mujer (SdMujer) no gestiona trámites, sí ofrece servicios clasificados como Otros Procedimientos Administrativos (OPA), los cuales se encuentran registrados en la Guía de Trámites y Servicios. Esta guía es actualizada periódicamente mediante reuniones mensuales de revisión y ajuste lideradas por el equipo de Atención a la Ciudadanía. Asimismo, durante el año 2024 se efectuó una actualización del portafolio de servicios y estrategias, el cual se encuentra disponible para consulta en el portal institucional.

Estos esfuerzos evidencian un compromiso institucional con la actualización y disponibilidad de la información relacionada con los servicios que ofrece la Entidad. No obstante, se identificó la ausencia de una estrategia específica orientada a la digitalización² de los OPA, situación que podría limitar la eficiencia, accesibilidad y trazabilidad en la prestación de estos servicios a la ciudadanía.

² De acuerdo con el numeral 3 del artículo 2.2.20.3 del Decreto 1078 de 2015, adicionado por el Decreto Nacional 088 de 2022., se refiere al uso de medios digitales con intervención humana para el desarrollo de tareas o procesos relacionados con la gestión interna de los trámites de las autoridades (registro, procesamiento, almacenamiento, consulta, acceso y disposición de datos)

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

En este sentido, se considera necesario que la SdMujer formule e implemente una estrategia de digitalización para los OPA, que contemple procesos documentados, herramientas tecnológicas y mecanismos de seguimiento, con el fin de optimizar la gestión institucional y garantizar el acceso efectivo a los servicios. Esta acción contribuiría al fortalecimiento de los principios de eficiencia, transparencia y accesibilidad, en concordancia con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y los lineamientos de la Política de Gobierno Digital.

Criterio: Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. El modelo establece que las entidades deben definir planes de acción para la digitalización y automatización del 100% de los trámites, OPA y consultas de acceso a la información pública, alineándose con los parámetros del Decreto 088 de 2022.

Causa: Falta de lineamientos internos específicos que orienten la digitalización de los servicios lo cual ha limitado el desarrollo de una estrategia formal de digitalización de trámites y procedimientos administrativos, sin embargo, será importante hacer el análisis de causas pertinente para determinar la causa raíz.

Efecto: La ausencia de una estrategia formal de digitalización de trámites y procedimientos administrativos en la Secretaría Distrital de la Mujer (SdMujer) impacta directamente la accesibilidad y trazabilidad de los servicios prestados a la ciudadanía.

3.6.10.1. Respuesta del auditado: Atención a la Ciudadanía

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000832 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Solicitamos sea asignada esta oportunidad de mejora a la Oficina Asesora de Planeación, por cuanto, en diversas ocasiones, se nos ha informado que no aplica la virtualización de los servicios y estrategias de la SDMujer, por su misionalidad. Al respecto, desde esa Oficina, se han llevado a cabo reuniones con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, argumentando esa situación. Finalmente, si se requiere una mayor aclaración, solicitamos amablemente se agende una reunión con el equipo de Atención a la Ciudadanía, que pueda permitir con mayor certeza dar las explicaciones correspondientes.”

Respuesta Oficina de Control Interno: En atención a la réplica presentada por la Subsecretaria de Gestión Corporativa, la Oficina de Control Interno informa que, teniendo en cuenta los argumentos expuestos y el rol que cumple la Oficina Asesora de Planeación en la definición estratégica institucional, esta oportunidad de mejora también será asignada a la Oficina Asesora de Planeación, para que en articulación con el equipo de Atención a la Ciudadanía, se avance en la definición e implementación de una estrategia de digitalización de los servicios y estrategias de la entidad.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

3.6.11. Oportunidad de Mejora (OM-18-AC-2025): Fortalecimiento de la Capacitación en Accesibilidad Web y Seguridad de la Información.

Condición: De acuerdo con la verificación realizada por la OCI se reconoce que, durante el segundo semestre de 2024, la SdMujer ha desarrollado capacitaciones y talleres para fortalecer el servicio a la ciudadanía, abordando temas clave como lenguaje claro e incluyente, protocolos de atención y gestión de PQRS a través de la plataforma Bogotá te Escucha.

Si bien estas acciones han contribuido a mejorar la calidad del servicio y la interacción con la ciudadanía, no se identificó evidencia de formación en accesibilidad web y seguridad de la información, aspectos esenciales para garantizar una atención inclusiva y alineada con los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Por lo cual, se recomienda que la SdMujer amplíe su programa de formación incluyendo capacitaciones específicas en accesibilidad web y seguridad de la información, con el objetivo de garantizar la accesibilidad digital en los canales de atención, facilitando el acceso de personas con discapacidad y otros grupos vulnerables, fortalecer la seguridad en el manejo de la información ciudadana, asegurando el cumplimiento de normativas y mejores prácticas en protección de datos, asegurar un servicio integral que abarque todos los aspectos técnicos y normativos del relacionamiento con la ciudadanía.

Criterio: Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Establece que las entidades deben garantizar la capacitación continua de los servidores públicos en temas esenciales para mejorar la accesibilidad, la seguridad y la calidad del servicio. Entre estos temas se incluyen: Lenguaje claro e incluyente, para mejorar la comunicación con la ciudadanía, Accesibilidad web, para garantizar que los canales digitales sean inclusivos y permitan el acceso de personas con discapacidad y otros grupos vulnerables, seguridad de la información, para proteger los datos de la ciudadanía y cumplir con normativas de privacidad y transparencia.

Causa: La falta de lineamientos específicos en la programación de capacitaciones ha limitado la inclusión de estos temas dentro del plan de formación institucional, sin embargo, será importante hacer el análisis de causas pertinente para determinar la causa raíz.

Efecto: Aumenta el riesgo de incumplir la normatividad vigente, lo que podría afectar la percepción de la ciudadanía sobre la entidad.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

3.6.11.1. Respuesta del auditado

Para la presente oportunidad de mejora OM-18-AC-2025, no se recibió respuesta o réplica alguna por parte del proceso involucrado como responsable.

3.6.12. Oportunidad de Mejora (OM-19-AC-2025): Implementación de una Metodología Formal para la Evaluación de Barreras de Acceso a los Servicios.

Condición: En la verificación efectuada, no se identificó una metodología formal para evaluar las barreras de acceso que enfrenta la ciudadanía. Actualmente, la identificación de dificultades en el acceso a los servicios se basa en revisiones internas y ajustes informativos, sin la aplicación de instrumentos que permitan un análisis más preciso y estructurado de las barreras existentes.

Se sugiere que la SdMujer implemente una metodología formal de evaluación de barreras de acceso, incorporando herramientas como: Encuestas y consultas a la ciudadanía para identificar limitaciones en la prestación de los servicios, análisis de indicadores de accesibilidad en los diferentes canales de atención, estudios de accesibilidad enfocados en grupos con mayores dificultades de acceso, como personas con discapacidad, comunidades rurales o víctimas de violencia, evaluaciones participativas que incluyan a la ciudadanía en la identificación y diseño de soluciones para eliminar barreras.

Criterio: Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Establece que las entidades deben realizar evaluaciones periódicas para identificar barreras en el acceso a los servicios. Esto implica la implementación de metodologías estructuradas que permitan detectar obstáculos en la prestación de los servicios públicos y formular estrategias de mejora basadas en evidencia.

Para cumplir con este criterio, es necesario:

- Aplicar instrumentos de medición como encuestas, estudios de accesibilidad y análisis de indicadores de servicio.
- Identificar y clasificar barreras específicas que afecten el acceso de distintos grupos poblacionales, incluyendo personas con discapacidad, comunidades rurales y sectores vulnerables.
- Garantizar que los ajustes y mejoras en la oferta de servicios respondan a los hallazgos obtenidos en las evaluaciones.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Causa: No existe una metodología formal para evaluar las barreras de acceso a los servicios que presta la Entidad. Sin embargo, será importante hacer el análisis de causas pertinente para determinar la causa raíz.

Efecto: Impactos negativos en la calidad y efectividad de los servicios prestados por la entidad.

3.6.12.1. *Respuesta del auditado*

Para la presente oportunidad de mejora OM-19-AC-2025, no se recibió respuesta o réplica alguna por parte del proceso involucrado como responsable.

3.7. **RELACIÓN CON ENTES DE CONTROL EXTERNOS**

La inclusión del seguimiento a los requerimientos de los entes de control externos en el informe semestral de PQRS del primer semestre de 2025 permitió realizar un análisis integral sobre la gestión de la Secretaría Distrital de la Mujer (SdMujer), identificando áreas de cumplimiento, incumplimiento y oportunidades de mejora en la respuesta institucional.

Este análisis abarcó la verificación de 75 requerimientos recibidos durante enero (31 radicados) y febrero (44 radicados), lo que permitió evaluar la calidad de las respuestas con base en criterios como coherencia, claridad, oportunidad y calidez. Si bien se evidenció un avance en estos aspectos, el análisis también reveló fallas en la gestión documental y trazabilidad de las respuestas que requieren atención.

Uno de los principales hallazgos fue la falta de registros y soportes en el sistema ORFEO, lo que limita el seguimiento efectivo a las peticiones. En particular, se identificó la ausencia de radicados de respuesta y soportes de notificación en varias solicitudes, lo que impide verificar el cumplimiento de los plazos establecidos. Además, se detectaron requerimientos que no tuvieron respuesta o que su respuesta fue inoportuna, afectando la transparencia y eficacia del proceso.

Para mitigar estos problemas y fortalecer la trazabilidad del sistema, será importante:

- Implementar controles internos que aseguren el cargue oportuno de soportes en ORFEO.
- Establecer alertas automáticas que notifiquen a los responsables sobre plazos de respuesta pendientes.
- Realizar análisis de causa raíz en cada caso de incumplimiento, con el fin de identificar y corregir fallas en la gestión de peticiones.

Adoptar estas mejoras permitirá fortalecer la confianza de la ciudadanía en la capacidad de la SdMujer para atender sus solicitudes de manera efectiva, transparente y dentro de los tiempos establecidos.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

A continuación, se detallan los hallazgos identificados en el proceso de verificación:

3.7.1. **Cumplimiento (C): Gestión Eficiente de los Requerimientos.**

En la verificación realizada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, se evidenció que ocho (8) requerimientos fueron respondidos dentro del plazo establecido, cumpliendo con los lineamientos institucionales de gestión documental. Los radicados correspondientes son: 1-2025-000352, 1-2025-002218, 1-2025-002216, 1-2025-0001778, 1-2025-003042, 1-2025-003043, 1-2025-003043, 1-2025-003023. Se resalta la eficiencia en la gestión de estos requerimientos, ya que todas las respuestas cumplieron con los siguientes criterios: Entrega dentro del plazo legal establecido; Asociación de la respuesta al radicado de entrada, asegurando trazabilidad documental; Uso del formato institucional establecido, garantizando coherencia y claridad en la respuesta; y Adjunto de prueba de envío, evidenciando el cumplimiento del procedimiento de notificación.

Este resultado demuestra el adecuado seguimiento y control en la gestión de estas peticiones, asegurando la oportunidad, calidad y transparencia en la atención a los ciudadanos. Se recomienda continuar con esta buena práctica y fortalecer los mecanismos internos para garantizar que la totalidad de los requerimientos mantengan estos estándares de cumplimiento.

Procesos/ Dependencias asociadas: Oficina Jurídica.

3.7.2. **Cumplimiento (C): Emisión de Respuestas con Firma del responsable en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.**

La verificación realizada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO confirmó que todas las peticiones registradas cuentan con su respectiva respuesta final en formato PDF, debidamente firmada por el jefe de la dependencia responsable, lo cual garantiza:

- Validez oficial de las respuestas, asegurando su conformidad con los procedimientos institucionales.
- Trazabilidad documental, facilitando el seguimiento y control de la gestión de peticiones.
- Cumplimiento de los lineamientos normativos, fortaleciendo la transparencia y eficiencia administrativa.

El adecuado registro y firma de las respuestas en ORFEO demuestra el compromiso con la correcta gestión documental y la atención a la ciudadanía. Se recomienda mantener esta práctica y continuar fortaleciendo los mecanismos de verificación para asegurar su cumplimiento a lo largo del tiempo.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Procesos/ Dependencias asociados: Oficina Jurídica, Despacho, Subsecretaria de Gestión Corporativa, Oficina de Control Interno, Oficina Asesora de Planeación, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Derechos y Diseño de Política, Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, Dirección de Enfoque Diferencial, Subsecretaria del Cuidado y Políticas de Igualdad.

3.7.3. Incumplimiento (I-09-SFCOM-2024): No se evidencia respuesta del requerimiento en ORFEO.

Condición: Como resultado del proceso de verificación documental, se evidenció que el requerimiento No. 2-2025-000863, radicado el 24 de enero de 2025, no cuenta con respuesta registrada en el sistema ORFEO por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer (SdMujer).

Este requerimiento fue originado a partir del Radicado No. 202500600500287051 de la Defensoría del Pueblo, el cual solicitaba información adicional relacionada con la representación jurídica de las ciudadanas Indira Gutiérrez Bolívar y Edna Yasmín Castillo Castillo. A pesar de existir una atención previa por parte de la SdMujer mediante el Radicado ORFEO No. 2-2024-019559 del 16 de diciembre de 2024, en respuesta a una solicitud inicial, no se encontró evidencia de una respuesta formal a este nuevo requerimiento presentado en enero de 2025.

Asimismo, se constató que en el histórico documental del radicado 2-2025-000863, el documento fue archivado sin haberse emitido una respuesta oficial, lo que representa una omisión en el trámite y seguimiento de la solicitud. Este hecho afecta la trazabilidad, transparencia y eficacia en la gestión documental y en la atención oportuna a los entes de control.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Imagen No. 6. Histórico requerimiento No. 2-2025-000863.

PÁGINA INTERIOR	DATOS DEL RADICADO No 2-2025-000863 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20253009999700003E <small>Asunto: Se generó una respuesta a su radicado No. 2024006005005614322 con el número 202500600500287051</small>	Solicitudes Solicitar Físico
LISTADO DE: Búsquedas	USUARIO: Andrés PABÓN SALAMANCA	DEPENDENCIA: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Información de Radicado Historico Documentos Expedientes				
HISTORICO DEL RADICADO 2-2025-000863				
USUARIO ACTUAL	Archivo	DEPENDENCIA ACTUAL	DEPENDENCIA DE SALIDA	
USUARIO RADICADOR	Olga Lucia Rueda Cuervo	DEPENDENCIA DE RADICACION	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO				
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	USUARIO ORIGEN	COMENTARIO
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	07-03-2025 17:24 PM	Finalizar Tramite	ADRIANA LINARES MOLINA	Archivado
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	07-03-2025 12:27 PM	Reasignación	Juliana Cortés Guerra	Para archivar, no va dirigido a la SDMujer, es respuesta a una comunicación previa.
SUBSECRETARIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES	07-03-2025 12:26 PM	Incluir radicado en expediente	Juliana Cortés Guerra	Radicado: 22025000863 incluido en Expediente: 20253009999700003E
OFICINA DE CONTROL INTERNO	17-02-2025 16:49 PM	Informado Borrado	Jaqueline PRIETO CASTRO	(JPRIETO) Se incluye información en matriz de seguimiento OCI
OFICINA DE CONTROL INTERNO	10-02-2025 16:22 PM	Informado Borrado	CLAUDIA PATRICIA BAUTISTA ALBARRACIN	(CBAUTISTA) Se remite copia a técnica administrativa para gestión pertinente.
OFICINA DE CONTROL INTERNO	10-02-2025 16:21 PM	Informar	CLAUDIA PATRICIA BAUTISTA ALBARRACIN	A: JAQUELINE PRIETO CASTRO - Cordial saludo, Remito copia de comunicaciones de entes de control para su gestión.
OFICINA ASESORA JURIDICA	24-01-2025 11:27 AM	Reasignación	SILVIA JULIANA ARCINIEGAS MORALES	Se remite para su gestión, la Defensoría emite respuesta a un trámite adelantado por esa dependencia.
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	24-01-2025 08:08 AM	Digitalización Radicado (Asociado Web)	Olga Lucia Rueda Cuervo	2-2025-000863
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	24-01-2025 08:07 AM	Informar	Olga Lucia Rueda Cuervo	A: Andrés PABÓN SALAMANCA - Se generará una respuesta a su radicado No. 2024006005005614322 con el número 202500600500287051
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	24-01-2025 08:07 AM	Informar	Olga Lucia Rueda Cuervo	A: CLAUDIA PATRICIA BAUTISTA ALBARRACIN - Se generará una respuesta a su radicado No. 2024006005005614322 con el número 202500600500287051

Fuente: Tomado de sistema de gestión documental ORFEO.

Criterio: Procedimiento Interno: AC-PR-2 - Gestión De Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias De La Ciudadanía - V11.Política de operación 5.10, Política de operación 5.13.

Ley 1755 de 2015- Derecho de petición. Política de Gestión Documental: Establece que toda solicitud recibida debe ser atendida en los plazos establecidos, asegurando la trazabilidad y transparencia en la gestión documental.

Causa: Falta de un mecanismo de alerta o trazabilidad interna que garantice el cumplimiento de los tiempos de respuesta, sin embargo, será importante hacer el análisis de causas pertinente para determinar la causa raíz.

Efecto: Posibles acciones disciplinarias o requerimientos adicionales por parte de entidades de control.

3.7.3.1. Respuesta del auditado: Oficina Jurídica

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000848 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Oficina Jurídica, se enuncia lo siguiente como réplica:

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

“Frente a la condición 1:

Al respecto es importante precisar que las comunicaciones enunciadas hacen parte de una solicitud inicial que realizó la Secretaría Distrital de la Mujer a la Defensoría del Pueblo mediante Rad. 1-2024-010508 del 12 de junio de 2024, para que esa entidad ejerciera representación jurídica a las ciudadanas Indira Gutiérrez Bolívar C.C No. 53129367 y Edna Yasmín Castillo Castillo con la C.C No. 1087121119, toda vez que la SDMujer no continuaría realizándola. A dicha solicitud, la Defensoría del Pueblo respondió con Rad. de entrada en la SDMujer 2-2024-019559 informando que esto no era posible considerando que la representación de víctimas se encuentra en cabeza de la Fiscalía General de la Nación.

Posteriormente, la SDMujer emite respuesta a este último comunicado con Rad. 1-2024-024549 del 16 de diciembre de 2024 indicando las atenciones brindadas a las ciudadanas e indicando los requisitos para ejercer una representación jurídica. Finalmente este oficio fue respondido por la Defensoría del Pueblo con Rad. 2-2025-000863 del 24 de enero de 2025, solicitando unos datos que habían sido comunicados en la solicitud inicial que se realizó a esa entidad con Rad. 1-2024-010508 del 12 de junio de 2024, y probablemente en razón a ello, no se generó una nueva respuesta. Finalmente, es preciso mencionar que todas las comunicaciones de la SDMujer fueron emanadas de la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, motivo por el cual la Oficina Jurídica de la Secretaría Distrital de la Mujer no tenía la trazabilidad del caso.

Así entonces, se concluye que las comunicaciones posteriores se limitaron a ampliar información previamente suministrada o reiterar datos ya incluidos en la solicitud inicial, por lo que **no se trató de nuevos requerimientos que demandaran una respuesta adicional por parte de la Secretaría**, razón por la cual no se generó nueva actuación formal.

Adicionalmente, esta Oficina Jurídica considera necesario señalar que los análisis de cumplimiento en la atención de requerimientos deben realizarse bajo una perspectiva contextualizada, evitando apreciaciones aisladas que no reflejen el conjunto de actuaciones adelantadas. No obstante lo anterior, y en aras de seguir fortaleciendo los procesos internos de gestión documental, se están adoptando medidas correctivas que permitan detectar y canalizar de manera más eficiente este tipo de comunicaciones, para evitar interpretaciones que puedan generar confusiones en el trámite de solicitudes.

Frente a la Condición 2:

Frente a esta condición se concluye fácilmente que el escrito que este corresponde a una comunicación de carácter informativo que **no requería respuesta por parte de esta Entidad**, al no contener una solicitud concreta ni requerimiento adicional dirigido a la Secretaría. Veamos: “En calidad de Procuradora 28 Judicial II Familia, y en virtud del escrito remitido por ustedes, me permito informar que se avocó conocimiento de vigilancia administrativa de acuerdo con lo solicitado por la señora IRMA VANESSA CÁRDENAS SÁNCHEZ identificada con cédula de ciudadanía 1.105.463.227 en favor de su menor hijo, B.D.M.C., comoquiera que este Despacho interviene como Ministerio Público ante el Centro Zonal Kennedy involucrado en los hechos. Lo anterior fue comunicado a la usuaria.”

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

*En ese sentido, se reitera la solicitud respetuosa de analizar las comunicaciones **de forma integral y contextualizada**, teniendo en cuenta el conjunto de actuaciones previas y el contenido de los escritos, a efectos de evitar interpretaciones que puedan conducir a señalamientos de omisiones no configuradas.”*

Respuesta Oficina de Control Interno:

Frente a la condición 1: En atención a la réplica presentada por la Oficina Asesora Jurídica, la Oficina de Control Interno reconoce que, en relación con la Condición 1 del hallazgo identificado, se incurrió en una asignación incorrecta de responsabilidad, toda vez que el requerimiento referido corresponde a la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, y no a la Oficina Jurídica, según lo evidenciado en la trazabilidad funcional del trámite.

Sin perjuicio de lo anterior, se reitera que, conforme a la verificación realizada en el sistema de gestión documental ORFEO, el requerimiento con radicado No. 2-2025-000863, recibido el 24 de enero de 2025 por parte de la Defensoría del Pueblo, no cuenta con una actuación final registrada como respuesta en el sistema. Aunque es posible que la comunicación haya reiterado información previamente remitida por la Entidad, toda solicitud ingresada mediante radicado debe contar con una respuesta formal e individualizada, a fin de dar cumplimiento a los principios de publicidad, transparencia, trazabilidad y eficacia administrativa.

La ausencia de un registro documental que dé cuenta de la respuesta formal a dicho requerimiento representa una debilidad en el procedimiento de gestión documental y limita la posibilidad de verificar su atención oportuna y adecuada. La simple presunción de que no se requería una nueva respuesta por reiteración de contenido no exime la responsabilidad de dejar constancia formal y documental del cierre del caso.

Se valora el compromiso expresado en la réplica respecto a la adopción de medidas para mejorar la trazabilidad y fortalecer la gestión documental. No obstante, se recomienda a la Entidad reforzar los controles internos asociados a:

- La emisión y registro formal de respuesta para todo requerimiento ingresado, sin excepción.
- La adecuada asignación y seguimiento por parte de las dependencias responsables.
- El cierre efectivo y verificable de los trámites documentales en los sistemas institucionales.

En consecuencia, se ajustará la asignación de responsabilidad a la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades como dependencia competente; sin embargo, se mantiene la observación relacionada con la necesidad de emitir y registrar formalmente las respuestas en el sistema ORFEO, garantizando la trazabilidad y cumplimiento del procedimiento.

Frente a la condición 2: Respecto a la Condición 2, luego de revisar el contenido del documento objeto de análisis, se verificó que corresponde a una comunicación de carácter informativo, remitida

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

por la Procuraduría Judicial II para la Defensa de los Derechos de la Infancia, la Adolescencia, la Familia y las Mujeres. Dicha comunicación no contenía una solicitud puntual o requerimiento dirigido a la Secretaría Distrital de la Mujer, sino que se limitaba a informar sobre la apertura del conocimiento de un caso por parte de ese organismo de control.

En virtud de su carácter meramente informativo y al no derivarse de la misma ninguna obligación de respuesta ni actuación administrativa por parte de la Entidad, se concluye que no se configura un incumplimiento de deber funcional.

Por lo tanto, se procede a eliminar la Condición 2 del hallazgo, al no requerirse actuación adicional por parte de la Secretaría en este caso específico.

3.7.4. Incumplimiento (I-10-Varios-2024): Incumplimiento a los tiempos de respuesta.

Condición: Durante la verificación realizada, se identificaron requerimientos en los que los tiempos de respuesta superaron los plazos establecidos. A continuación, se detallan los radicados afectados, indicando la fecha en que debía emitirse la respuesta y la fecha en que efectivamente se radicó:

Tabla 3. Requerimientos con respuesta extemporánea.

No. Radicado SdMujer	Fecha Oportuna de Respuesta	Fecha del radicado de respuesta
2-2025-000180	13/01/2025	14/01/2025
2-2025-000684	28/01/2025	4/02/2025
2-2025-001883	24/02/2025	28/02/2025

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con los registros realizados en ORFEO.

De acuerdo con la verificación efectuada, se evidenció que:

- El requerimiento 2-2025-000180 tenía un plazo máximo para dar respuesta de 3 días hábiles después del 8 de enero de 2025 la cual correspondería al lunes 13 de enero de 2025 y la respuesta fue enviada el 14 de enero de 2025.
- El requerimiento 2-2025-000684 tenía un plazo máximo para dar respuesta de 5 días hábiles después del 21 de enero de 2025 la cual correspondería al martes 28 de enero de 2025 y la respuesta fue enviada el 4 de febrero de 2025.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

- El requerimiento 2-2025-001883 tenía un plazo máximo para dar respuesta de 10 días hábiles después del 10 de febrero de 2025 la cual correspondería al 24 de febrero de 2025 y la respuesta fue enviada el 28 de febrero de 2025.

Criterio: Política de Operación 5.12: Establece que todos los requerimientos registrados en el sistema Bogotá Te Escucha deben ser cerrados con la respectiva respuesta antes de finalizar los términos de ley de la solicitud.

Actividad 11: Se menciona la necesidad de realizar seguimiento a las peticiones para verificar los tiempos de respuesta, mediante correos electrónicos semanales a las dependencias responsables

Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Las peticiones deben ser atendidas dentro de los plazos legales establecidos, garantizando la eficiencia y eficacia en la gestión pública.

Causa: Falta de seguimiento y control en los tiempos de respuesta a las peticiones, sin embargo, será importante hacer el análisis de causas pertinente para determinar la causa raíz.

Efecto: Posibles sanciones disciplinarias para los funcionarios responsables, según lo establecido en la normativa vigente.

3.7.4.1. **Respuesta del auditado: Oficina Jurídica**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000848 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Oficina Jurídica, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Se emite pronunciamiento frente a cada radicado:

- 2-2025-000180: respuesta con Rad. de salida 1-2025-000375: este asunto nunca se puso en conocimiento de la Oficina Jurídica. Fue tramitado por la Subsecretaría de Gestión Corporativa.

- 2-2025-000684: respuesta con Rad. de salida 1-2025-002073: la respuesta fue emitida de manera extemporánea debido a una situación coyuntural de limitada capacidad operativa en la Oficina durante el mes de enero. En dicho periodo, dos contratos de prestación de servicios habían finalizado y una funcionaria de planta se encontraba haciendo uso de su periodo de vacaciones, lo que redujo significativamente el equipo disponible. Como consecuencia, la carga laboral recayó únicamente en tres personas, generando un volumen de trabajo considerablemente elevado que, pese a los esfuerzos realizados, dificultó la atención oportuna de todos los requerimientos. Sin embargo se precisa que la respuesta se generó dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de la petición.

- 2-2025-001229: respuesta con Rad. de salida 1-2025-002759: se debe precisar que el termino para responder esta solicitud era de quince (15) días hábiles, motivo por el cual vencía el día 19 de febrero

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

de 2025 y fue respondida el día 17 de febrero de 2025, es decir dentro del término legal establecido; adicionalmente dicha respuesta se dio como una formalidad a la comunicación establecida con la ciudadana el día 31 de enero de 2025 en la que se le orientó sobre sus derechos y aunado a ello, la Secretaría Distrital de la Mujer ejerció representación jurídica en la audiencia programada para el día 3 de febrero.

- 2-2025-001798: respuesta con Rad. de salida 1-2025-002950: se precisa que en la solicitud se otorga el término de 10 días para dar respuesta. La solicitud fue recibida el día 7 de febrero de 2025 y fue respondida el día 19 de febrero de 2025, es decir, con dos días de antelación a su vencimiento.

- 2-2025-001883: respuesta con Rad. de salida 1-2025-004843: este asunto nunca se puso en conocimiento de la Oficina Jurídica. Fue tramitado por la Dirección de Derechos y Diseño de Políticas.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: En atención a la réplica presentada por la Oficina Asesora Jurídica, la Oficina de Control Interno se permite informar lo siguiente:

- Los radicados 2-2025-001229 y 2-2025-001798 cumplieron con los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente. Por consiguiente, se procede a eliminarlos del hallazgo reportado. Es importante precisar que, de estos dos, el único dirigido a la Oficina Asesora Jurídica corresponde al radicado 2-2025-001798.
- En cuanto al radicado 2-2025-000684, se verificó que la solicitud fue recibida el 21 de enero de 2025, con un término establecido de cinco (5) días hábiles, es decir, hasta el martes 28 de enero de 2025. Sin embargo, la respuesta fue emitida con posterioridad a dicha fecha, lo cual representa un incumplimiento en el tiempo de respuesta acordado. Por lo anterior, se solicita a la Oficina Asesora Jurídica realizar el tratamiento correspondiente a este hallazgo.

3.7.4.2. Respuesta del auditado: Dirección de Derechos y Diseño de Políticas

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000835 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Dirección de Derechos y Diseño de Políticas, se enuncia lo siguiente como réplica:

“En cuanto al Incumplimiento a los tiempos de respuesta (I-10 Varios-2024). La DDyDP no acepta el mencionado, debido a que, habiendo realizado una revisión detallada de la trazabilidad de los radicados asignados a esta Dirección, encontramos lo siguiente:

Queremos mencionar que el oficio con radicado Nro. 2-2025-001883, llegó a la entidad el día 10-02-2025, siendo reasignado a la DDyDP, el 27-03-2025, es decir un mes (1) y diecisiete (17) días vencido. A continuación, hacemos recuento del paso del oficio por la entidad: ingresa a la entidad 10-02-2025, posteriormente lo informan desde la Oficina de Control Interno, y fue hasta el 20-03-2025 que lo enviaron a la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades el 24-03-2025, ésta le reenvió a la Subsecretaría de Cuidado y Políticas de Igualdad el 27_03_2025 y llega a la DDyDP el 27_03_2025. Por tal motivo no teníamos en nuestras manos dar respuesta oportuna al requerimiento, por esta razón

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

no aceptamos el incumplimiento. Cabe resaltar que desde esta Dirección se dio respuesta a la petición en un término de dos (2) días hábiles, cumpliendo con el deber de responder a la ciudadanía. (ver imagen 1 de captura de pantalla con trazabilidad). (Ver imagen memorando 3-2025-000835)

Dado lo anterior, la DDyDP amablemente solicita se aclaren los lineamientos puntuales sobre cómo dar un tratamiento adecuado a la correspondencia en los casos de que la petición llegue vencida a nuestra dependencia.”

Respuesta Oficina de Control Interno: En atención a la réplica enviada por la Dirección de Derechos y Diseño de Políticas (DDyDP), la Oficina de Control Interno informa que, tras la verificación del requerimiento identificado con radicado No. 2-2025-001883 en el sistema de gestión documental ORFEO, se identificaron fallas en el proceso de asignación y reasignación interna, las cuales impactaron negativamente la oportunidad en la respuesta a la ciudadanía.

Según el historial del radicado, la solicitud ingresó a la Entidad el 10 de febrero de 2025 y fue inicialmente asignada a la Subsecretaría de Gestión Corporativa. Posteriormente, el requerimiento fue reasignado en varias ocasiones: el 20 de marzo a la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, luego a diferentes funcionarios dentro de dicha dependencia, y finalmente, el 26 de marzo, fue trasladado a la Dirección de Derechos y Diseño de Políticas, la cual emitió respuesta el 28 de marzo. No obstante, este proceso evidenció un incumplimiento en los términos legales de atención.

Si bien se reconoce que la DDyDP respondió en un plazo breve desde que recibió formalmente la solicitud, es importante destacar que la evaluación de la oportunidad en la atención de una petición ciudadana debe considerarse desde su ingreso a la entidad, y no únicamente desde su asignación al área final responsable. En este caso, los reprocesos administrativos y la falta de una asignación directa y oportuna generaron el retraso en la respuesta.

En consecuencia, la responsabilidad del incumplimiento recae en la Subsecretaría de Gestión Corporativa, como dependencia encargada de la asignación inicial de los radicados. Se exime de responsabilidad a la DDyDP, dado que la demora en la atención fue producto de fallas en la canalización oportuna del requerimiento, lo cual le impidió gestionar la respuesta dentro de los plazos establecidos por la normativa.

Por lo tanto, se mantiene el incumplimiento, aclarando que este no está relacionado con la calidad o contenido de la respuesta emitida por la DDyDP, sino con deficiencias en el proceso de asignación institucional. Finalmente, se recomienda a la Entidad fortalecer los mecanismos de control y seguimiento en la gestión de requerimientos, a fin de garantizar una atención eficiente, oportuna, con trazabilidad y cumplimiento de los plazos normativos.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

3.7.5. Oportunidad de mejora (OM-20-Varios-2024): No se evidencia soporte de notificación de respuesta del requerimiento.

Condición: De acuerdo con los requerimientos recibidos, se observa que cincuenta y siete (57) no cuentan con el soporte de la notificación del memorando de respuesta de cada uno de los requerimientos realizados, correspondientes a los siguientes radicados: 2-2025-000028, 2-2025-000098, 2-2025-000109, 2-2025-000112, 2-2025-000113, 2-2025-000180, 2-2025-000217, 2-2025-000300, 2-2025-000307, 2-2025-000423, 2-2025-000464, 2-2025-000614, 2-2025-000671, 2-2025-000684, 2-2025-000776, 2-2025-000863, 2-2025-000983, 2-2025-001040, 2-2025-001027, 2-2025-001071, 2-2025-001176, 2-2025-001195, 2-2025-001229, 2-2025-001323, 2-2025-001349, 2-2025-001375, 2-2025-001380, 2-2025-001391, 2-2025-001394, 2-2025-001419, 2-2025-001488, 2-2025-001798, 2-2025-001835, 2-2025-001883, 2-2025-001928, 2-2025-002164, 2-2025-002173, 2-2025-002364, 2-2025-002387, 2-2025-002544, 2-2025-002596, 2-2025-002603, 2-2025-002767, 2-2025-002808, 2-2025-002916, 2-2025-002917, 2-2025-003010, 2-2025-003011, 2-2025-003012, 2-2025-003109, 2-2025-003129, 2-2025-003134, 2-2025-003136, 2-2025-003189, 2-2025-003192, 2-2025-003260, 2-2025-003261. Por lo anterior, es importante cargar el soporte de notificación para evitar interpretaciones equivocadas de no respuesta, dada a la falta del registro correspondiente.

Criterio: Política de operación 5.13 del procedimiento interno AC-PR-2. V11. “gestión documental realizará el registro de la prueba de entrega en el Orfeo, contando con un término de tres (3) días hábiles para el efecto, con el fin de evidenciar la trazabilidad del envío de la respuesta. Posteriormente, la dependencia responsable realizará el cierre de la petición en el gestor documental.”

Causa: Falta de control en la generación de alertas que recuerden a los responsables la obligación de cargar los soportes de notificación de respuesta a las peticiones. Sin embargo, será importante hacer el análisis de causas pertinente para determinar la causa raíz.

Efecto: Posible pérdida de trazabilidad de las respuestas emitidas a los requerimientos.

3.7.5.1. Respuesta del auditado: Oficina Jurídica

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000848 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Oficina Jurídica, se enuncia lo siguiente como réplica:

“En primer lugar, se debe aclarar que los radicados: 1-2025-000291, 1-2025-000375, 1-2025-000881, 1-2025-001551, 1-2025-001980, 1-2025-002908, 1-2025-003384 y 1-2025-004016 no fueron tramitados por la Oficina Jurídica, motivo por el cual no se encuentra bajo responsabilidad de esta dependencia, realizar el cargue del soporte de notificación de las respuestas emitidas.”

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Ahora bien, en relación con los demás radicados, se informa que, con el propósito de evitar interpretaciones erróneas respecto al trámite de respuesta efectuado, se anexa documento que soporta el envío oportuno de dichas comunicaciones. Cabe señalar que, en todas las respuestas emitidas, se incluyó en copia el correo institucional gestiondocumental@sdmujer.gov.co o notificaciones@sdmujer.gov.co, con el fin de informar la respuesta al área de Gestión Documental y contar con la trazabilidad de la misma.

Es importante precisar que las comunicaciones generadas por la Oficina Jurídica no se remiten directamente desde el correo notificaciones@sdmujer.gov.co, dado que, en atención a las dinámicas propias de la dependencia, en algunos casos las respuestas se elaboran, ajustan y remiten fuera del horario laboral. Por esta razón, se envían desde el correo institucional de la abogada responsable, con el fin de asegurar el cumplimiento de los términos legales establecidos para dar respuesta a los requerimientos. Sin embargo, se informa que actualmente se están adelantando reuniones y trámites con el fin de dar solución a este asunto.”

Respuesta Oficina de Control Interno: En atención a la réplica presentada por la Oficina Asesora Jurídica, se aclara que la oportunidad de mejora fue formulada con el propósito de fortalecer la trazabilidad documental de los requerimientos recibidos y respondidos por la Entidad, a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Se valora la precisión proporcionada respecto a los radicados que no fueron gestionados por la Oficina Asesora Jurídica, así como la buena práctica de remitir las respuestas desde los correos institucionales de las abogadas responsables, incluyendo en copia a los correos oficiales de Gestión Documental. No obstante, es importante señalar que, durante el proceso de auditoría, no fue posible verificar estos soportes de notificación directamente en el sistema ORFEO, lo que limitó la validación de las respuestas emitidas.

Adicionalmente, en la réplica se manifiesta que “...actualmente se están adelantando reuniones y trámites con el fin de dar solución a este asunto...”, lo cual evidencia la necesidad de establecer controles que aseguren el registro oportuno y sistemático de los soportes de notificación en el sistema documental oficial de la Entidad.

Por lo anterior, se mantiene la oportunidad de mejora con el objetivo de:

- Evitar interpretaciones equivocadas sobre la existencia o no de notificaciones de respuesta, dada la falta de trazabilidad en el aplicativo de gestión documental.
- Fortalecer la trazabilidad institucional en la gestión de requerimientos, en el aplicativo oficial.
- Garantizar el cumplimiento de los principios de publicidad y transparencia que rigen la gestión documental en el sector público, porque se conocen todos los estados de un requerimiento.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

3.7.5.2. Respuesta del Auditado: Oficina Asesora de Planeación

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000824 del 04/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Oficina Asesora de Planeación, se enuncia lo siguiente como réplica:

“El radicado No. 1-2025-000881 de competencia de la OAP, fue la respuesta brindada a la Contraloría a la “Solicitud información PPP AFGR 32 Vig 2024 PDVCF 2025” allegada mediante radicado 2-2025-000217, como se observa a continuación en el histórico del Orfeo (Se adjunta imagen)

En ese sentido, mediante radicado No. 1-2025-000881, se dio respuesta al requerimiento realizado por el ente de control junto con los anexos y evidencias correspondientes, así mismo la respuesta fue remitida mediante correo electrónico a correspondencia virtual y se adjuntó el soporte al radicado mencionado, como se observa a continuación (Se adjunta imagen).

Por lo anterior, solicitamos amablemente a la Oficina de Control Interno, retirar la oportunidad de mejora a la Oficina Asesora de Planeación, toda vez que se brindó respuesta oportuna al requerimiento, junto con los soportes correspondientes solicitados por el ente de control.”

Repuesta de la Oficina de Control Interno: En atención a la réplica recibida en relación con la oportunidad de mejora OM-20-Varios-2024, se aclara que esta observación no hace referencia a la inexistencia de una respuesta, sino a la ausencia del registro formal del soporte de notificación en el sistema de gestión documental ORFEO. El propósito de esta oportunidad de mejora es fortalecer la trazabilidad documental y prevenir interpretaciones erróneas derivadas de la falta del comprobante de envío asociado a la respuesta.

Es importante señalar que, en el histórico del requerimiento, se evidencia la recepción del correo con la respectiva respuesta emitida por el ente de control el 15 de enero de 2025. No obstante, se considera necesario que la Secretaría formalice el cargue del soporte de envío en el sistema ORFEO, con el fin de consolidar adecuadamente el expediente y dar cumplimiento a los lineamientos institucionales en materia de archivo, gestión documental y control interno.

Por lo anterior, se mantiene la oportunidad de mejora, no por ausencia de respuesta, sino para garantizar que en futuras gestiones se cumpla integralmente con el procedimiento, incluyendo el registro del comprobante de envío como parte esencial del expediente administrativo.

3.7.5.3. Respuesta del auditado: Dirección de Derechos y Diseño de Políticas

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000835 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Dirección de Derechos y Diseño de Políticas, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Por otra parte, en cuanto a la Oportunidad de Mejora (OM-20-Varios-2024): No se evidencia soporte de notificación de respuesta del requerimiento. La DDyDP hizo revisión detallada de los radicados

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

reportados en el Informe Preliminar y encuentra que Son cuarenta y ocho (48) los mencionados en esta Oportunidad de Mejora. Sin embargo, ninguno de estos corresponde a la DDyDP, razón por la cual no es posible que esta Dirección responda a dicha Oportunidad de Mejora (ver imagen 2 con listado de radicados reportados en la Oportunidad de Mejora del Informe Preliminar de Auditoría). (Ver imagen en memorando 3-2025-000835)

Adicionalmente, teniendo en cuenta la Política de operación 5.13 del procedimiento interno AC-PR-2. V11 que establece "...gestión documental realizará el registro de la prueba de entrega en el Orfeo, contando con un término de tres (3) días hábiles para el efecto, con el fin de evidenciar la trazabilidad del envío de la respuesta", es de aclarar que a la fecha hemos evidenciado retrasos en el cargue de esta trazabilidad.

En todo caso, es importante mencionar que la DDyDP está comprometida con la transparencia y la mejora continua, se encuentra dispuesta a abordar las recomendaciones y hallazgos del informe para fortalecer los procesos y procedimientos."

Respuesta Oficina de Control Interno: En atención a la réplica presentada por la Dirección de Derechos y Diseño de Políticas (DDyDP), la Oficina de Control Interno informa que, tras la revisión detallada de los radicados relacionados con la oportunidad de mejora, se verificó que el requerimiento identificado con el radicado 2-2025-001883, recibido el 10 de febrero de 2025 y respondido mediante el radicado 1-2025-004843 del 28 de marzo de 2025, corresponde efectivamente a dicha Dirección.

En consecuencia, este requerimiento fue incluido en el listado de trámites asociados a la condición de la oportunidad de mejora, debido a que, a la fecha de la verificación, no se encontraba cargado en el sistema ORFEO el soporte de notificación correspondiente. Esta omisión afecta la trazabilidad del trámite y compromete el cumplimiento del procedimiento institucional establecido.

Es importante reiterar que, conforme a lo dispuesto en la Política de Operación 5.13 del procedimiento interno AC-PR-2 V11, corresponde a Gestión Documental realizar el cargue de la prueba de entrega en ORFEO dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de la respuesta, y a la dependencia emisora efectuar el cierre del trámite. La ausencia de dicho soporte puede dar lugar a interpretaciones erróneas sobre el cumplimiento del procedimiento y el estado del requerimiento.

Por lo anterior, se mantiene la inclusión del radicado 2-2025-001883 dentro de la oportunidad de mejora, reiterando la importancia de fortalecer la articulación entre las áreas responsables para asegurar el cargue oportuno de los soportes de notificación, como elemento fundamental para garantizar la trazabilidad documental y el mejoramiento continuo en la atención a la ciudadanía.

Adicionalmente, se aclara que se realizó un ajuste en la redacción de la oportunidad de mejora, sustituyendo los números de radicados de salida por los radicados de entrada, con el objetivo de ofrecer mayor precisión y claridad en la trazabilidad de la información. Se adjuntan las evidencias documentales que respaldan esta observación.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2 Versión: 05	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Imagen No.7: Respuesta a requerimiento rad. 1-2025-004843

PAGINA ANTERIOR	DATOS DEL RADICADO No 1-2025-004843	PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20252019999700002E	Solicitados	Solicitar Físico
LISTADO DE: Búsquedas		USUARIO: Andrés PABÓN SALAMANCA	DEPENDENCIA: OFICINA DE CONTROL INTERNO	

Información de Radicado	Historico	Documentos	Expedientes
-------------------------	-----------	------------	-------------

GENERACION DE DOCUMENTOS Y ANEXOS													
ANEXADO	RADICADO	IMPRESO	ENVIADO	Radicado	Tipo	EXP	Descripción	Fecha Anexado/Rad	Usuario Crea	Destino	Tamaño (kb)	Solo Lectura	ACCION
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1-2025-004843	Plantilla	S	Solicitud apoyo formación radicado No. 2-2025-001883	2025-03-28 18:26	Leidy Briyith ÁLVAREZ YATE	CGR Afunoger (CGR)	55.51	S	Modificar
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2-2025-001883	pdf	S	Solicitud apoyo formación (2025-02-10 11:51)	2025-02-10 11:51	Leidy Briyith ÁLVAREZ YATE	CGR Afunoger (CGR)	0	S	Tipificar

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo, 2025.

Imagen No.8: Histórico respuesta a requerimiento rad. 1-2025-004843

PAGINA ANTERIOR	DATOS DEL RADICADO No 1-2025-004843	PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20252019999700002E	Solicitados	Solicitar Físico
LISTADO DE: Búsquedas		USUARIO: Andrés PABÓN SALAMANCA	DEPENDENCIA: OFICINA DE CONTROL INTERNO	

Información de Radicado	Historico	Documentos	Expedientes
-------------------------	-----------	------------	-------------

HISTORICO DEL RADICADO 1-2025-004843			
USUARIO ACTUAL	Archivo	DEPENDENCIA ACTUAL	DEPENDENCIA DE SALIDA
USUARIO RADICADOR	Leidy Briyith ÁLVAREZ YATE	DEPENDENCIA DE RADICACION	DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA

FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO				
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	USUARIO ORIGEN	COMENTARIO
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	01-04-2025 08:55 AM	Finalizar Tramite	Leidy Briyith ÁLVAREZ YATE	Documento enviado el 31 de marzo del 2025
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	31-03-2025 12:04 PM	Digitalización Radicado (Asociado Web)	Yolanda GUTIERREZ VILLABON	1-2025-004843
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	28-03-2025 18:26 PM	Incluir radicado en expediente	Leidy Briyith ÁLVAREZ YATE	Radicado: 12025004843 incluido en Expediente: 20252019999700002E
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	28-03-2025 18:26 PM	Radicación	Leidy Briyith ÁLVAREZ YATE	Radicado Desde borrador [59742], como Salida Formateo Oficio Empresas - Ciudadanos a partir de Plantilla
DIRECCION DE DERECHOS Y DISEÑO DE POLITICA	28-03-2025 18:25 PM	Borrador Proyectado	Leidy Briyith ÁLVAREZ YATE	Ha sido creado un nuevo borrador

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo, 2025.

3.7.6. Oportunidad de mejora (OM-21-Varios-2025): No se evidencia en ORFEO la asociación del radicado de respuesta al requerimiento.

Condición: Durante la verificación, se observó que cinco (5) peticiones — 2-2025-001229, 2-2025-003015, 2-2025-003136, 2-2025-003192 y 2-2025-003261— no registraron el radicado de respuesta en ORFEO, lo que dificulta la trazabilidad y monitoreo oportuno de estas solicitudes.

Criterio: Procedimiento “Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a la ciudadanía”, “el cumplimiento de los estándares de trazabilidad y monitoreo oportuno de las peticiones ciudadanas que, según el procedimiento, deben cumplir con

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

parámetros de registro y seguimiento documentado en los sistemas ORFEO y Bogotá Te Escucha. Esto asegura que cada petición esté documentada en cuanto a su recepción y respuesta, lo cual es necesario para verificar que se brinde una atención oportuna y adecuada, como indica el manual de gestión de PQRS de la Alcaldía Mayor de Bogotá.”

Causa: Posibles omisiones en el proceso de registro o seguimiento inadecuado de las peticiones registradas, sin embargo, será importante hacer el análisis de causas pertinente para determinar la causa raíz.

Efecto: Puede ocasionar un monitoreo inadecuado y pérdida en la trazabilidad de las solicitudes, afectando la capacidad de verificación de la oportunidad y efectividad de las respuestas brindadas a los ciudadanos.

3.7.6.1. Respuesta del auditado: Oficina Jurídica

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000848 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Oficina Jurídica, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Al revisar el histórico de cada radicado de entrada, se evidencia que en todos los casos se encuentra relacionado el respectivo radicado de salida mediante el cual se dio cierre a la petición. Una vez verificadas las respuestas emitidas, se constató que estas corresponden efectivamente al contenido de cada solicitud. No obstante, se advierte que en los radicados de salida no se incluyeron expresamente todos los radicados de entrada objeto de la presente observación.

Esta situación obedece a la duplicidad de solicitudes con contenido idéntico. Aun así, con el fin de fortalecer la trazabilidad documental y evitar futuras inconsistencias, se adoptarán las medidas correctivas necesarias para garantizar que en las comunicaciones de respuesta se relacionen de manera expresa todos y cada uno de los radicados de entrada vinculados.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: En relación con la réplica presentada, la Oficina de Control Interno reconoce las aclaraciones ofrecidas por la Oficina Asesora Jurídica y el esfuerzo por verificar el contenido de las respuestas y su correspondencia con las solicitudes recibidas. Sin embargo, es importante aclarar que, durante el proceso de auditoría, se identificaron requerimientos específicos —entre ellos los radicados 2-2025-003136, 2-2025-003192 que no contaban en ORFEO con la asociación explícita del radicado de salida al respectivo radicado de entrada, situación que dificultó la trazabilidad documental durante la verificación.

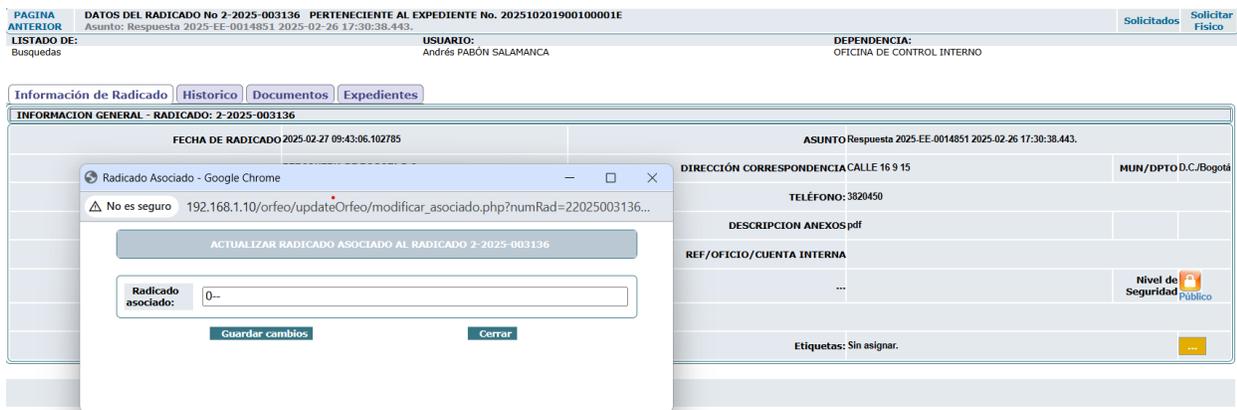
Desde el enfoque de control, es importante que toda respuesta esté formalmente vinculada a cada radicado de entrada a través del sistema de gestión documental, ya que esto garantiza la trazabilidad. En este sentido, se valora el compromiso expresado por la Oficina Jurídica de adoptar medidas correctivas para mejorar este aspecto, y se mantiene la oportunidad de mejora con el fin de:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2 Versión: 05	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

- Prevenir inconsistencias en el registro documental.
- Asegurar la trazabilidad completa de cada requerimiento.
- Fortalecer los mecanismos de control interno en la gestión de peticiones.

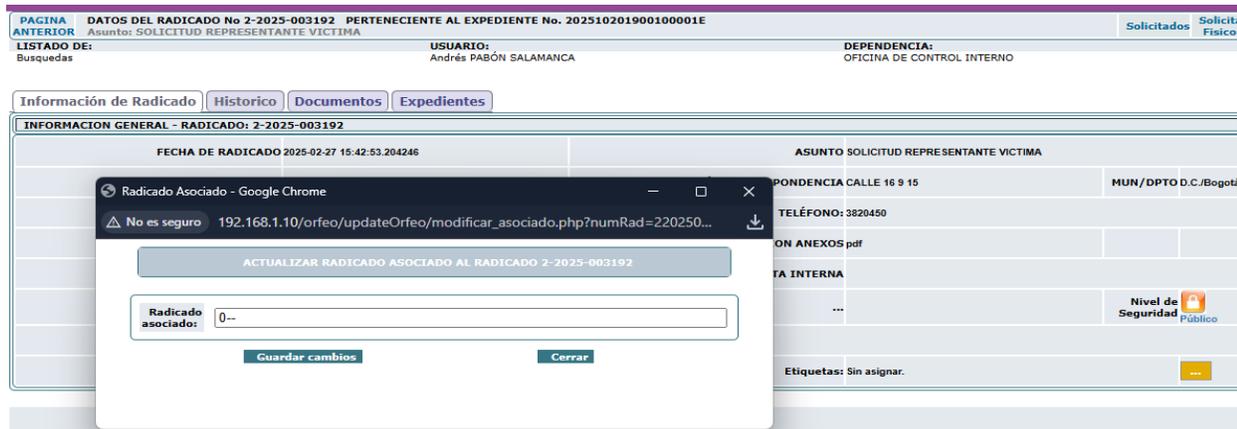
Adicionalmente, se adjuntan imágenes que evidencian que, en los radicados señalados, no se encontraba asociado el número de radicado de entrada respectivo:

Imagen No.9. Requerimiento 2-2025-003136.



Fuente: Elaboración propia de acuerdo con los registros realizados en ORFEO.

Imagen No.10. Requerimiento 2-2025-003192.



Fuente: Elaboración propia de acuerdo con los registros realizados en ORFEO.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

3.7.6.2. **Respuesta del auditado: Dirección de Enfoque Diferencial**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000847 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Dirección de Enfoque Diferencial, se enuncia lo siguiente como réplica:

“En atención a la situación presentada en relación con el Radicado No. 2-2025-003015, a continuación se detalla el contexto de los hechos que llevaron a la gestión realizada.

- Para asociar la respuesta al radicado en ORFEO, es necesario generar un nuevo borrador y vincularlo al radicado correspondiente
- La confirmación de asistencia al conversatorio "Gestión menstrual: una cuestión de justicia e igualdad" se realizó el 28 de febrero mediante el Radicado No. 12025003470.
- El evento se llevó a cabo el 4 de marzo en la Personería de Bogotá.
- El radicado relacionado con la oportunidad de mejora (N. 2-2025-003015) fue reasignado por la Oficina Asesora Jurídica el 25 de marzo de 2025, casi un mes después de la respuesta inicial.

Dado lo anterior, la respuesta fue enviada antes de la reasignación del radicado, como se evidencia a continuación...” (Ver imagen en radicado 3-2025-000847)

Es importante destacar que los demás radicados mencionados, no son de competencia ni responsabilidad de la Dirección de Enfoque Diferencial”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: En relación con la réplica presentada por la Dirección de Enfoque Diferencial, la Oficina de Control Interno informa que, durante el proceso de auditoría, se identificó que el requerimiento 2-2025-003015 no tiene asociado en el sistema de gestión documental ORFEO el radicado de salida correspondiente al radicado de entrada, lo cual dificultó la trazabilidad documental durante la verificación.

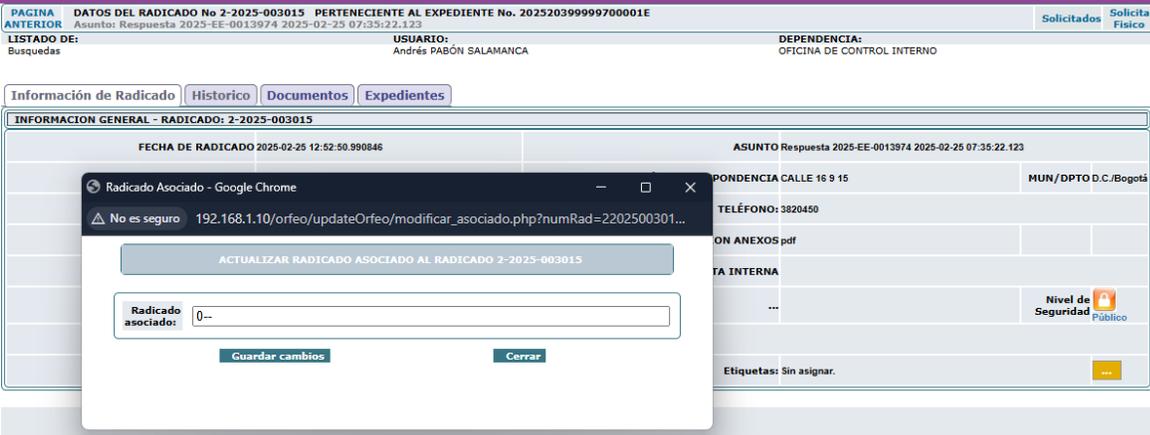
Desde el enfoque de control, es fundamental que toda respuesta emitida este formalmente vinculada al radicado de entrada en el sistema ORFEO, garantizando así la trazabilidad, el seguimiento efectivo y la integridad del proceso. En ese sentido, se mantiene la oportunidad de mejora con el fin de:

- Prevenir inconsistencias en el registro documental.
- Asegurar la trazabilidad completa de cada requerimiento recibido.
- Fortalecer los mecanismos de control interno en la gestión de peticiones y comunicaciones oficiales.

Adicionalmente, se anexa imagen del radicado mencionado, en la cual se observa que no se encuentra asociado el número de radicado de la respuesta en el sistema ORFEO.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2 Versión: 05	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Imagen No.11. Requerimiento 2-2025-003015.



The screenshot shows the Orfeo system interface. At the top, there is a navigation bar with 'PÁGINA ANTERIOR' and 'DATOS DEL RADICADO No 2-2025-003015'. Below this, there are tabs for 'Información de Radicado', 'Historico', 'Documentos', and 'Expedientes'. The main content area displays 'INFORMACION GENERAL - RADICADO: 2-2025-003015' with fields for 'FECHA DE RADICADO' and 'ASUNTO'. A modal window titled 'Radificado Asociado - Google Chrome' is open, showing a form to 'ACTUALIZAR RADICADO ASOCIADO AL RADICADO 2-2025-003015'. The form includes a 'Radicado asociado:' field with a dropdown menu and 'Guardar cambios' and 'Cerrar' buttons.

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo, 2025.

3.7.7. Oportunidad de mejora (OM-22-Varios-2024): Requerimientos con duplicidad de la Información.

Condición: Durante la verificación de los requerimientos registrados en Orfeo, se evidenció la existencia de dos solicitudes duplicadas, las cuales fueron ingresadas en la Secretaría Distrital de la Mujer (SdMujer) con diferentes números de radicado inicial, pero comparten el mismo número de radicado de respuesta, lo que indica que ambas solicitudes fueron gestionadas bajo un mismo trámite. Como se puede observar en la siguiente tabla.

Tabla No. 4. Requerimientos con duplicidad.

No. Radicado SdMujer	No. Duplicado	No y fecha del radicado respuesta
2-2025-002916	2-2025-002917	1-2025-003727 del 06/03/2025
2-2025-003011	2-2025-003012	1-2025-003748 del 06/03/2025

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con los registros realizados en ORFEO.

Este resultado evidencia la falta de un mecanismo de control en el registro inicial de requerimientos, lo que puede generar sobrecarga administrativa, confusión en la trazabilidad de los casos y posibles inconsistencias en la gestión de respuestas.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Criterio: Procedimiento AC-PR-2-V11, establece que los requerimientos deben ser gestionados con precisión para evitar errores en la trazabilidad y duplicidad de la información.

Causa: Falta de verificación previa al registro de solicitudes, lo que permite que un mismo requerimiento sea ingresado más de una vez en el sistema, sin embargo, será importante hacer el análisis de causas pertinente para determinar la causa raíz.

Efecto: Posible confusión en la trazabilidad de las respuestas, afectando la calidad y claridad de la Gestión Documental.

3.7.7.1. **Respuesta del auditado: Oficina Jurídica**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000848 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Oficina Jurídica, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Una vez revisadas las peticiones de entrada, se evidencia que en efecto se trata de duplicidad de solicitudes con el mismo contenido. Sin embargo, se considera de manera respetuosa que no hay lugar a establecer una oportunidad de mejora para la Oficina Jurídica, pues dentro de las competencias funcionales de esta dependencia no se halla la recepción de las solicitudes externas.

De conformidad a lo establecido en el Decreto 428 del 27 de septiembre de 2013 "Por medio del cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de la Mujer, y se dictan otras disposiciones", modificado por el Decreto 350 del 23 de septiembre de 2021 "Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de la Mujer y se dictan otras disposiciones" y en la Resolución 0096 del 4 de marzo de 2019 "Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la Secretaría Distrital de la Mujer", dicha función está a cargo de la Subsecretaría de Gestión Corporativa.”

Respuesta Oficina de Control Interno: En atención a la réplica presentada por la Oficina Asesora Jurídica, se informa que la oportunidad de mejora se mantiene, en tanto la prevención de la duplicidad en la gestión de requerimientos constituye una responsabilidad compartida entre la Subsecretaría de Gestión Corporativa —como área encargada de la recepción y registro de solicitudes— y la Oficina Asesora Jurídica —como dependencia competente para su atención, respuesta o, en su caso, reasignación—.

Independientemente de cuál sea la dependencia que reciba inicialmente la solicitud, es deber de cada área, al momento de asignar, reasignar o gestionar un requerimiento, verificar la existencia de posibles duplicidades, con el fin de evitar reprocesos, respuestas innecesarias y desgaste administrativo. Esta verificación hace parte del adecuado ejercicio del control interno, contribuye a la optimización de recursos y fortalece la trazabilidad institucional.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Si bien la duplicidad puede tener su origen en el proceso de radicación, cada dependencia debe realizar una validación previa antes de emitir una nueva respuesta, particularmente cuando se trata de peticiones con contenido similar o idéntico.

En este sentido, se mantiene la oportunidad de mejora, recomendando:

- Identificar y consolidar solicitudes duplicadas al momento de su recepción o asignación.
- Evitar la emisión de múltiples respuestas frente a un mismo requerimiento.
- Reducir reprocesos y esfuerzos innecesarios, fortaleciendo la eficiencia administrativa y la trazabilidad documental.

3.7.7.2. Respuesta del auditado: Dirección Administrativa y Financiera

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-000831 del 07/04/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Dirección Administrativa y Financiera, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Ante esta oportunidad de mejora se realizó una revisión de los radicados nombrados en el informe como “duplicados” encontrado que, si bien los radicados contenían la misma información, cada uno de estos fue radicado por la entidad peticionaria en dos oportunidades con un asunto diferente, tal como se observa en la siguiente tabla (Ver imagen en radicado 3-2025-000831)

Como se observa, y teniendo en cuenta que el proceso de gestión documental tiene dentro de su responsabilidad la asignación y reparto de la correspondencia, se abstiene de dar conceptos frente a la revisión de fondo de ésta, por lo cual no podría suponer en ningún caso que se trate de una misma solicitud aún más cuando se allega con asuntos diferentes. Es el área responsable de dar la respuesta pertinente quien identifica si puede dar alcance a más de un comunicado con una sola respuesta como ocurrió en ambos casos.”

Respuesta Oficina de Control Interno: En atención a la réplica radicada por la Dirección Administrativa y Financiera, la Oficina de Control Interno informa que, tras realizar una revisión detallada de los requerimientos señalados como posibles duplicados, se evidenció lo siguiente:

1. El requerimiento No. 2-2025-002916 registra en su asunto el radicado 2-2025-3987, mientras que el requerimiento No. 2-2025-002917 menciona un número diferente (2-2025-3990). No obstante, al revisar el contenido de ambos documentos en el sistema ORFEO, se constató que contienen exactamente la misma información, lo que confirma la existencia de una duplicidad documental, independientemente de la diferencia en los asuntos.
2. De manera similar, el requerimiento No. 2-2025-003011 tiene como asunto “Respuesta 2025-EE-0014047 2025-02-25”, mientras que el No. 2-2025-003012 se refiere a “Remisión SINPROC 4249248 - 2025”. Sin embargo, tras analizar el contenido, se verificó que ambos documentos también son idénticos en el contenido e información.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2 Versión: 05	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Si bien se reconoce que la Dirección Administrativa y Financiera, en el marco de sus funciones de gestión documental, se limita a la asignación y distribución de radicados sin realizar análisis de contenido, es importante señalar que este tipo de situaciones puede generar reprocesos, desgaste administrativo y afectar la trazabilidad documental, especialmente ante la ausencia de mecanismos que permitan detectar coincidencias o duplicaciones.

En ese sentido, y considerando que el objetivo de la oportunidad de mejora es contribuir al fortalecimiento de los procesos institucionales, se mantiene vigente la recomendación, orientada a:

- Implementar controles o herramientas que faciliten la detección de duplicidades desde las etapas iniciales del proceso.
- Optimizar la eficiencia operativa.
- Reforzar la gestión documental, en coherencia con los principios de mejora continua de la entidad.

Se adjuntan imágenes que evidencian los hallazgos descritos.

Imagen No.12. Requerimiento No 2-2025-002916, Asunto radicado 2-2025-3987.



Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo, 2025.

Imagen No.13. Requerimiento No 2-2025-002917, Asunto radicado 2-2025-3990.



Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo, 2025.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2 Versión: 05	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Imagen No.14. Solicitud requerimientos 2-2025-003011, 2-2025-003012.



Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo, 2025.

4. CONCLUSIONES

Durante el segundo semestre de la vigencia 2024, la Secretaría Distrital de la Mujer (SdMujer) recibió un total de **1.712 peticiones registradas en la base de datos Bogotá Te Escucha**. A partir de la muestra seleccionada por la Oficina de Control Interno (OCI), correspondiente a 70 PQRSDF, **se evidenció que el 97% de las peticiones fueron atendidas de manera oportuna y con calidad, coherencia y calidez en las respuestas**. Sin embargo, el 3% restante, aunque contó con respuesta parcial, no cumplió con los criterios de fondo, ya que no respondía de forma adecuada a la solicitud inicial.

En cuanto a las **peticiones anónimas**, se verificó que el 100% fueron notificadas conforme a lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, mediante su publicación tanto en la página web de la Entidad (sección Notificación por Aviso), como en cartelera física de la sede central. Las respuestas, además, **se brindaron dentro de los tiempos establecidos**, cumpliendo así con lo definido en la política de operación 4 del procedimiento interno AC-PR-2 V11.

De igual manera, se revisaron **150 peticiones que fueron trasladadas por no ser competencia de la Entidad**, de las cuales el 99% (148 PQRSDF) fueron remitidas de manera oportuna a otras entidades distritales, conforme a lo estipulado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y la política de operación 3 del procedimiento AC-PR-2 V11.

Aunque se reconoce una **adecuada gestión de las PQRSDF**, persisten situaciones que ya han sido identificadas en informes anteriores y que requieren atención prioritaria, tales como:

1. Ausencia del registro del radicado de entrada y salida en ORFEO dentro del sistema *Bogotá Te Escucha*.
2. Cargue tardío o inexistente de los soportes de notificación al peticionario en ORFEO.
3. Falta de remisión oportuna de PQRSDF recibidas en los buzones físicos de sugerencias.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Estas situaciones evidencian la necesidad de implementar acciones correctivas por parte del proceso líder, con el fin de abordar las causas raíz de estas problemáticas y evitar su recurrencia.

Respecto a las pruebas de **auditoría realizadas sobre el canal telefónico**, mediante la metodología de “cliente incógnito” en cuatro (4) Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres (CIOM), dos (2) Manzanas del Cuidado y una (1) Casa de Todas, **se identificaron deficiencias en la disponibilidad del canal entre las 8:00 a.m. y 9:00 a.m.**, durante la semana del 11 al 20 de marzo. En particular, se registró una total indisponibilidad del canal telefónico en la CIOM Teusaquillo. Asimismo, se constató que no se está utilizando el guion estandarizado para atención telefónica, lo cual genera disparidades en la calidad del servicio ofrecido en las diferentes sedes. En atención a estas debilidades, se formularon los respectivos hallazgos para su tratamiento por parte de los procesos involucrados.

En relación con el cumplimiento de las funciones asignadas mediante el Decreto 847 de 2019 a la **Defensora de la Ciudadanía en la SdMujer**, se identificó un avance general positivo. No obstante, se observan oportunidades de mejora en aspectos como:

- Participación activa en la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
- Asignación de usuario en el sistema *Bogotá Te Escucha*.
- Participación en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.
- Evaluación y asignación presupuestal para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

En cuanto a la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer (SdMujer), se evidencian avances como la formalización de la Mesa Técnica a través de la Resolución 0445 de 2024 y acciones de articulación con las políticas de transparencia, participación y servicio a la ciudadanía. Sin embargo, aún se requiere:

- Reglamentar el funcionamiento de la Mesa Técnica (reglamento interno y periodicidad de reuniones).
- Establecer una estrategia clara de digitalización y una metodología para evaluar barreras de acceso.
- Fortalecer competencias del personal en temas como accesibilidad web y seguridad de la información.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

Finalmente, el **seguimiento a 75 requerimientos de entes de control externos** permitió detectar falencias como: ausencia de respuesta, respuestas fuera de término, falta de trazabilidad documental, duplicidades, errores en el cierre y ausencia de soportes. Estas debilidades comprometen la calidad de la gestión documental, afectan la confiabilidad institucional y generan reprocesos. Por tanto, se hace necesario implementar medidas correctivas orientadas a mitigar los riesgos institucionales y garantizar una gestión eficiente, transparente y legalmente sustentada.

5. RECOMENDACIONES

A partir de la verificación realizada, se identificaron aspectos que requieren acciones correctivas y preventivas, con el fin de evitar su persistencia y garantizar la mejora continua en la gestión de PQRSDF en la Secretaría Distrital de la Mujer:

- a. **Mejorar el control en la asociación de radicados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO:** Se evidenció una asociación incorrecta entre los radicados 2-2024-016017 y 1-2024-014798, en el caso de la petición No. 3637622024. El documento identificado como respuesta está en formato Word, sin firma, y no corresponde al nombre del peticionario registrado. Se recomienda implementar mecanismos de control que verifiquen la validez, autoría y correspondencia documental antes de formalizar la asociación de radicados.
- b. **Asociar correctamente radicados de entrada y salida en el sistema ORFEO:** Se detectó que las siguientes peticiones no tienen asociados sus respectivos radicados de respuesta en el sistema:
 - 3482502024 (DGAF)
 - 3523242024 (DC)
 - 3776092024 (DEVAJ)
 - 4065092024 (DGC)
 - 3447332024 (DED)
 - 4744552024 (DAF)

Esta situación afecta la trazabilidad y control documental, por lo que se recomienda realizar una revisión integral y subsanar las inconsistencias.

- c. **Fortalecer el rol de la Defensora de la Ciudadanía:** Es necesario que se mantenga atenta a los lineamientos de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá, en especial frente a:
 - La activación y uso del usuario institucional en el sistema *Bogotá Te Escucha*.
 - El seguimiento a solicitudes con alerta dentro de la Entidad.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

- El monitoreo del acceso a la información pública desde su rol institucional.
- d. **Prepararse para la creación de la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía:** Se recomienda realizar seguimiento a las disposiciones normativas derivadas del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, con el fin de anticipar acciones que garanticen el cumplimiento de esta disposición, entendiendo la importancia estratégica del vínculo Estado-ciudadanía.
- e. **Formalizar el funcionamiento de la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía:** Implementar un reglamento interno que defina periodicidad de reuniones, funciones, responsabilidades y mecanismos de seguimiento. Incorporar un cronograma anual y estrategias alineadas al Modelo Distrital de Relacionamento.
- f. **Diseñar e implementar una estrategia de digitalización de OPA's:** Esta debe incluir responsables definidos, metas medibles y cronogramas que fortalezcan el acceso a la información y la eficiencia operativa.
- g. **Automatizar alertas y reportes de seguimiento:** Implementar herramientas tecnológicas que emitan alertas automáticas sobre respuestas en trámite, asegurando su radicación, firma y envío en los tiempos establecidos.
- h. **Capacitación continua en normativa y procedimientos:** Reforzar el conocimiento del personal en la aplicación del procedimiento AC-PR-2 y la Ley 1755 de 2015, con el fin de garantizar una gestión coherente, oportuna y conforme a la normatividad vigente.

6. PLAN DE MEJORAMIENTO

6.1. 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 nueve (9) acciones de mejora como se evidencia a continuación:

Tabla No.5. Acciones de mejora objeto de evaluación de efectividad

ítem	Fuente de Auditoría	ID Aplicativo Lucha
1	Informe Auditoría Interna de Cumplimiento Evaluación a la Gestión de PQRSDF Del Segundo Semestre del 2023-PAA 2024	1390, 1394, 1395

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	

2	Informe Seguimiento a la Atención de PQRS Primer Semestre 2023 PAA 2023	1252, 1261, 1262, 1263
3	Informe Seguimiento a la Atención de PQRS Segundo Semestre 2022 PAA 2023	1121
4	PQRS	1286

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 nueve (9) acciones de mejora evaluadas en términos de efectividad, se identificó que el 89% (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 11% (1 acción) fue calificada como inefectiva, si bien se dio cumplimiento de la acción formulada, se identificó que persisten las deficiencias identificadas en el hallazgo u oportunidad de mejora.

Tabla No.6. Resultados evaluación efectividad planes internos

Fuente de Auditoría	Proceso responsable	No. Acciones por evaluar	No. Acciones efectivas*	No. Acciones inefectivas**
Informe Auditoría Interna de Cumplimiento Evaluación a la Gestión de PQRSDF Del Segundo Semestre del 2023-PAA 2024	Transversalización del Enfoque de Género y Diferencial para las Mujeres	1	1	--
	Atención a la Ciudadanía	2	2	--
Informe Seguimiento a la Atención de PQRS Primer Semestre 2023 PAA 2023	Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencias	1	1	--
	Atención a la Ciudadanía	1	1	--
	Promoción del Acceso a la Justicia para las Mujeres	1	1	--
	Territorialización de la Política Pública	1	1	--
Informe Seguimiento a la Atención de PQRS Segundo Semestre 2022 PAA 2023	Atención a la Ciudadanía	1	1	--
PQRS	Comunicación Estratégica	1	--	1
TOTAL		9	8	1

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

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

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2 Versión: 05	 Radicado: 3-2025-000862 Fecha: 10-04-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

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

Es importante mencionar que las acciones que fueron declaradas como inefectivas, se encuentran relacionadas como hallazgos descritos en el presente informe (I-02-Varios-2025) para que los procesos tomen las acciones pertinentes en función de mitigar la materialización de la causa raíz correspondiente.

7. ANEXOS

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

8. FIRMAS

ORIGINAL FIRMADO

Elaboró
Anyi Paola Castillo A
Auditor (a) Interno

ORIGINAL FIRMADO

Elaboró
Karol Mishelld Tausa
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.