

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Auditoría Interna de cumplimiento
Evaluación a la gestión de PQRSDF del primer semestre del 2025
(Informe Final)

TABLA DE CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN GENERAL	6
1.1. <i>Criterios de Auditoría</i>	<i>7</i>
1.2. <i>Metodología</i>	<i>8</i>
2. LIMITACIONES	10
3. RESULTADOS DEL TRABAJO DE AUDITORIA	10
3.1. <i>RESULTADOS DE VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN Y ATENCIÓN A PQRSDF</i>	<i>13</i>
3.1.1. Cumplimiento (C): La tipología registrada en BTE, es coherente con la solicitud realizada por la/el peticionaria (o).....	14
3.1.2. Cumplimiento (C): Oportunidad en la generación de respuesta a las PQRSDF recibidas en la SdMujer. 15	15
3.1.3. Fortaleza: Asociación adecuada de radicados en el Sistema de Gestión Documental Orfeo..	15
3.1.4. Cumplimiento (C): Notificación adecuada y oportuna de las respuestas emitidas a las/los peticionarias (o)	16
3.1.5. Cumplimiento (C): Respuestas a la/el peticionaria(o) coherentes, claras y con calidez.	16
3.1.6. Cumplimiento (C): Oportunidad en la remisión de PQRSDF recibidas mediante el buzón de sugerencias.....	17
3.1.7. Cumplimiento (C): Registro de radicado de entrada de Orfeo en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha.....	17
3.1.8. Cumplimiento (C): Registro de radicado de salida de Orfeo en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha.....	17
3.1.9. Oportunidad de mejora (OM-14-Varios-2025): Establecimiento de Controles que permitan un adecuado registro de los radicados de salida en BTE.	18
3.1.9.1. Respuesta del auditado: Dirección de Eliminación de Violencias y Acceso a la Justicia	19
3.1.10. Oportunidad de mejora (OM-01-SGC-2025): Inconsistencias en la tipificación de solicitudes en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha"	20
3.1.10.1. Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa	21
3.1.11. Oportunidad de mejora (OM-15-SGC-2025): Lineamientos para la aplicación del formato código AC-FO-01 para PQRSDF recibidas presencialmente.	22
3.1.11.1. Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa	23
3.1.12. Incumplimiento (I-03-GD-2025): Inoportuno cargue de las pruebas de envío de notificación al ciudadano en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.	24

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.1.12.1.	Respuesta del auditado: Dirección Administrativa y Financiera.	26
3.1.13.	Incumplimiento (I-04-Varios-2025): Peticiones sin el cargue de soporte de notificación a la/el peticionaria (o) en Orfeo.	27
3.1.13.1.	Respuesta del auditado: Dirección Administrativa y Financiera.	28
3.1.14.	Incumplimiento (I-05-GD-2025): Inoportunidad en el envío de respuesta a la/el peticionaria (o).....	29
3.1.14.1.	Respuesta del auditado: Dirección Administrativa y Financiera.	30
3.1.14.2.	Respuesta del auditado: Dirección de Territorialización de Derechos y Participación....	31
3.1.15.	Incumplimiento (I-06-DEVAJ-2025): Inoportunidad en la respuesta y falta de cargue de la misma para el cierre de la petición en BTE.	31
3.1.15.1.	Respuesta del auditado: Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	32
3.1.16.	Incoherencias en la respuesta cargada en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha.	34
3.1.16.1.	Respuesta del auditado: Dirección de Eliminación de Violencias y Acceso a la Justicia.	35
3.1.17.	Oportunidad de mejora (OM-02-Varios-2025): Soportes incompletos de PQRSDF en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.	36
3.1.17.1.	Respuesta del auditado: Dirección Administrativa y Financiera.	37
3.1.17.2.	Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa.	38
3.1.18.	Oportunidad de mejora (OM-03-SGC-2025): Incoherencia en el canal de recepción registrado en BTE.	39
3.1.18.1.	Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa.	39
3.2.	<i>PETICIONES ANÓNIMAS RECIBIDAS EN LA SDMUJER.</i>	40
3.2.1.	Cumplimiento (C): Notificación por aviso de peticiones anónimas en la página web de la Entidad.	40
3.2.2.	Incumplimiento (I-08-Varios-2025): Cargue de notificación en BTE y/o en el Sistema de Gestión documental Orfeo para las peticiones anónimas.	41
3.2.2.1.	Respuesta del auditado: Dirección de Eliminación de Violencias y Acceso a la Justicia.	43
3.2.2.2.	Respuesta del auditado: Dirección Administrativa y Financiera.	46
3.2.2.3.	Respuesta del auditado: Dirección de Territorialización de Derechos y Participación.	47
3.2.2.4.	Respuesta del auditado: Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades.	48
3.3.	<i>TRASLADOS DE PQRSDF POR NO COMPETENCIA DE LA ENTIDAD.</i>	50
3.3.1.	Cumplimiento (C): Traslado de peticiones por competencia con oportunidad.	50
3.3.2.	Oportunidad de mejora (OM-04-Varios-2025): Inoportunidad en el traslado de peticiones por competencia.....	50

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.3.2.1.	Respuesta del auditado	51
3.4.	<i>REDES SOCIALES COMO MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRSDF.</i>	51
3.4.1.	Cumplimiento (C): Soportes de PQRSDF recibidas mediante redes sociales.	52
3.4.2.	Incumplimiento (I-09-Varios-2025): Tratamiento de datos personales en las PQRSDF recibidas en Redes sociales.....	52
3.4.2.1.	Respuesta del auditado	53
3.4.3.	LINEAMIENTOS INTERNOS PARA LA ATENCIÓN DE PQRSDF EN LAS REDES SOCIALES	53
3.4.3.1.	Oportunidad de mejora (OM-05-SGC-2025): Fortalecimiento de los lineamientos y protocolos de atención de PQRSDF recibidas mediante las redes sociales.	53
3.4.3.1.1.	<i>Respuesta del auditado</i>	54
3.4.4.	CLIENTE INCÓGNITO EN LAS REDES SOCIALES DE LA SDMUJER.....	54
3.4.4.1.	Oportunidad de mejora (OM-06-CE-2025): Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales.	54
3.4.4.2.	Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa	56
3.5.	<i>CHAT INSTITUCIONAL COMO MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRSDF (Beneficio de auditoría).</i>	57
3.5.1.	LINEAMIENTOS INTERNOS PARA LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CHAT INSTITUCIONAL DE LA SDMUJER.	61
3.5.2.	CLIENTE INCÓGNITO EN EL CHAT INSTITUCIONAL DE LA SDMUJER.....	62
3.5.2.1.	Cumplimiento (C): Oportunidad en la atención del chat institucional.	62
3.5.2.2.	Cumplimiento (C): Personalización de la atención en el chat institucional.	62
3.5.2.3.	Cumplimiento (C): Respuesta a la solicitud recibida mediante el chat institucional.	63
3.5.2.4.	Cumplimiento (C): Autorización del Tratamiento de datos personales en las interacciones efectuadas en el chat institucional.	63
3.5.2.5.	Cumplimiento (C): Aplicación de la encuesta de satisfacción en el chat institucional	63
3.6.	<i>INFORMES DE LA GESTIÓN DE PQRSDF DE LA CIUDADANÍA.</i>	64
3.6.1.	Cumplimiento (C): Publicación de informes de gestión de PRQS mensuales y trimestrales... 64	
3.6.2.	Cumplimiento (C): Reporte oportuno del Informe mensual estadístico de la gestión de PQRS a la Veeduría Distrital.	64
3.6.3.	Cumplimiento (C): Publicación Informe semestral sobre la gestión de la Defensora de la Ciudadanía publicado.	64
3.6.4.	Cumplimiento (C): Datos de informes mensuales concordantes con la información de la Veeduría Distrital.	65
3.7.	<i>MODELO DISTRITAL DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA.</i>	65
3.7.1.	Cumplimiento (C): Formalización y avances de la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía.	66

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha:05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.7.2.	Cumplimiento (C): Diseño de espacios de participación ciudadana para la identificación de mejoras en los espacios de relacionamiento.....	66
3.7.3.	Cumplimiento (C): Implementación de metodologías participativas para la identificación de necesidades en el acceso a servicios y trámites.	67
3.7.4.	Cumplimiento (C): La entidad cuenta con el documento de caracterización de usuarios.	67
3.7.5.	Cumplimiento (C): Implementación de Mecanismos de Participación Ciudadana para la Mejora de Trámites y Servicios.....	68
3.7.6.	Oportunidad de mejora (OM-07-SGC-2025): Asegurar la vinculación efectiva de la caracterización a los espacios de participación.....	68
3.7.6.1.	Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa.	69
3.7.7.	Fortalecer la programación y seguimiento de los diálogos ciudadanos.....	70
3.7.7.1.	Respuesta del auditado: Dirección de Territorialización de Derechos y Participación.	71
3.7.7.2.	Respuesta del auditado: Oficina Jurídica.	71
3.7.7.3.	Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa.	72
3.7.8.	Fortalecer el uso de lenguaje claro e incluyente en la gestión institucional con los grupos de valor de la SdMujer.	73
3.7.8.1.	Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa.	73
3.7.9.	Oportunidad de Mejora (OM-10-SGC-2025): Fortalecer los mecanismos de evaluación ciudadana sobre la calidad, oportunidad y eficiencia en el acceso a la información pública.	74
3.7.9.1.	Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa.	75
3.7.10.	Fortalecer los mecanismos de evaluación y retroalimentación ciudadana en la gestión institucional.....	76
3.7.10.1.	Respuesta del auditado: Oficina Asesora de Planeación.	76
3.7.10.2.	Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa.	77
3.7.11.	Catalogar formalmente las OPAS existentes en la entidad.....	77
3.7.11.1.	Respuesta del auditado: Oficina Asesora de Planeación.	78
3.8.	RELACIÓN CON ENTES DE CONTROL EXTERNOS.....	79
3.8.1.	Cumplimiento (C): Respuesta a requerimientos de los entes de control.	80
3.8.2.	Cumplimiento (C): Gestión eficiente de los requerimientos.....	81
3.8.3.	Cumplimiento (C): Emisión de Respuestas con Firma del responsable en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.	81
3.8.4.	Cumplimiento (C): Respuesta asociada al radicado de entrada.....	83
3.8.5.	Cumplimiento (C): Registro adecuado de requerimientos de entes de control externos.....	84
3.8.6.	Incumplimiento (I-10-Varios-2025): Fecha de digitalización de respuesta posterior a la fecha de emisión del radicado.	85
3.8.6.1.	Respuesta del auditado: Oficina de Control Disciplinario Interno.	87

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.8.6.2.	Respuesta del auditado: Oficina Jurídica.	87
3.8.6.3.	Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa.	89
3.8.7.	Incumplimiento (I-11-OJ-2025): Inoportunidad en la respuesta a requerimientos externos. ...	91
3.8.7.1.	Respuesta del auditado: Oficina Jurídica.	92
3.8.8.	Incumplimiento (I-12-Varios-2025): Debilidades en el cargue del soporte de notificación de respuesta de requerimientos externos.....	93
3.8.8.1.	Respuesta del auditado: Oficina de Control Disciplinario Interno.	95
3.8.8.2.	Respuesta del auditado: Dirección Administrativa y Financiera.	96
3.8.8.3.	Respuesta del auditado: Oficina Jurídica.	97
3.8.8.4.	Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa.	99
3.8.9.	Oportunidad de mejora (OM-13-Varios-2025): Documentar lineamientos de seguimiento a requerimientos de Entes de control Externos.	101
3.8.9.1.	Respuesta del auditado: Oficina Jurídica.	102
3.8.9.2.	Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa.	104
4.	CONCLUSIONES	106
5.	RECOMENDACIONES	108
6.	PLAN DE MEJORAMIENTO.....	109
6.1.	<i>EVALUACIÓN EFECTIVIDAD PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNOS PQRSDF.....</i>	<i>109</i>
7.	ANEXOS	111
8.	FIRMAS	111

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

1. DESCRIPCIÓN GENERAL

VIGENCIA	Primer semestre del 2025.
TITULO DE LA AUDITORIA	Auditoría Interna de Cumplimiento: Evaluación a la gestión de PQRSDF del primer semestre del 2025.
TIPO DE AUDITORIA	Auditoría Interna de Cumplimiento
UNIDAD (ES) AUDITADABLE(S)	Relacionamiento con 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 PQRSDF por parte de la Ciudadanía abarca la información correspondiente al primer semestre del 2025 (01 de enero- 30 de junio)

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

	Respecto a la verificación adelantada a requerimientos de entes de control, se abordó el período del 01 de marzo al 22 de julio del 2025.
PERIODO DE EJECUCIÓN	22 de julio al 20 de agosto del 2025.
EQUIPO AUDITOR	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

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN		Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
			Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

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 12)
- Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer. (Código: RC-MA-01. Versión 10).
- Manual de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de la Mujer, 15 de diciembre del 2023, (Código: GD-MA-1. Versión 6).
- Procedimiento “Producción, Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales” (Código: GD-PR-5. Versión 02).

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 Relacionamiento con 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 de “Servicio a la Ciudadanía” y a la Jefe de la Oficina Jurídica dada su papel en la recepción de requerimientos de Entes de Control Externos en la Secretaría Distrital de la Mujer, la información requerida fue solicitada a través de radicado No. 3-2025-002106 del 22/07/2025. 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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

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 correspondientes al primer semestre de la vigencia 2025. 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 10 peticiones anónimas que ingresaron en el primer 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 162 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 virtual, específicamente en redes sociales y chat virtual de la Entidad. Para lo cual, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- **Redes sociales:** Se realizó verificación de todas las PQRSDF recibidas mediante este canal durante el primer semestre del 2025 para validar el cumplimiento de lo establecido en los lineamientos internos, así como lo dispuesto en la Directiva No. 004 del 2021. Asimismo, se llevó a cabo un ejercicio de cliente incógnito a través de la red social Instagram y Facebook con el fin de validar la gestión que se efectúa frente a las peticiones recibidas a través de este medio.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN		Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha:05-09-2025
			Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

- **Chat Virtual SdMujer:** Se adelantó la revisión de la sede electrónica de la Entidad en diferentes fechas y horarios para validar la disponibilidad del chat virtual y la gestión que se efectúa para la recepción de PQRSDF en la Entidad.

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, V12).

Con relación al Modelo Distrital de Relacionamento 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 cuarto escenario de relacionamiento conforme a lo dispuesto en el “Manual del Modelo Distrital de Relacionamento 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 marzo y julio 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.

Por último, 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.

2. LIMITACIONES

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

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

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

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 SCI
Fortalezas	1	3.1.3.	Varios (Ver detalle en el numeral 3.1.3)	C3. Actividades de Control
Cumplimientos	29	3.1.1, 3.1.2, 3.1.4, 3.1.5, 3.1.6, 3.1.7, 3.1.8, 3.2.1, 3.3.1, 3.4.1, 3.5.2.1, 3.5.2.2, 3.5.2.3, 3.5.2.4, 3.5.2.5, 3.6.1, 3.6.2, 3.6.3, 3.6.4, 3.7.1, 3.7.2, 3.7.3, 3.7.4, 3.7.5, 3.8.1, 3.8.2, 3.8.3, 3.8.4, 3.8.5.	Varios (Ver detalle en los numerales descritos)	C3. Actividades de Control C4. Información y Comunicación C5. Actividades de Monitoreo
Incumplimientos	9	Incumplimiento (I-03-GD-2025): Inoportuno cargue de las pruebas de envío de notificación al ciudadano en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.	Gestión Documental.	C3. Actividades de Control
		Incumplimiento (I-04-Varios-2025): Peticiones sin el cargue de soporte de notificación a la/el peticionaria (o) en Orfeo.	Dirección de Gestión del Conocimiento Oficina de Control Disciplinario Interno	C3. Actividades de Control
		Incumplimiento (I-05-GD-2025): Inoportunidad en el envío de respuesta a la/el peticionaria (o).	Gestión Documental.	C3. Actividades de Control
		Incumplimiento (I-06-DEVAJ-2025): Inoportunidad en la respuesta y falta de cargue de la misma para el cierre de la petición en BTE	Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	C3. Actividades de Control
		Incumplimiento (I-08-Varios-2025): Cargue de notificación en BTE y/o en el Sistema de Gestión documental Orfeo para las peticiones anónimas.	Oficina Asesora de Planeación Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia Dirección de Territorialización de Derechos Dirección de Gestión Administrativa y Financiera Dirección del Sistema del Cuidado Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad	C4. Información y Comunicación

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Tipo de resultado	Cantidad	Referenciación	Proceso / Dependencia	Componente SCI
		Incumplimiento (I-09-RCyCE-2025): Tratamiento de datos personales en las PQRSDf recibidas en Redes sociales.	Subsecretaría de Gestión Corporativa- Servicio a la Ciudadanía Comunicación Estratégica	C4. Información y Comunicación
		Incumplimiento (I-10-Varios-2025): Fecha de digitalización de respuesta posterior a la fecha de emisión del radicado.	Subsecretaría de Gestión Corporativa Oficina Jurídica	C3. Actividades de Control
		Incumplimiento (I-11-OJ-2025): Inoportunidad en la respuesta a requerimientos externos.	Oficina Jurídica	C5. Actividades de Monitoreo
		Incumplimiento (I-12-Varios-2025): Debilidades en el cargue del soporte de notificación de respuesta de requerimientos externos.	Gestión Documental Oficina Jurídica Subsecretaría de Gestión Corporativa	C3. Actividades de Control
Oportunidades de Mejora	11	Oportunidad de mejora (OM-01-SGC-2025): Inconsistencias en la tipificación de solicitudes en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha"	Subsecretaría de Gestión Corporativa- Servicio a la Ciudadanía	C3. Actividades de Control
		Oportunidad de mejora (OM-02-Varios-2025): Soportes incompletos de PQRSDf en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.	Subsecretaría de Gestión Corporativa- Servicio a la Ciudadanía Comunicación Estratégica	C5. Actividades de Monitoreo
		Oportunidad de mejora (OM-03-SGC-2025): Incoherencia en el canal de recepción registrado en BTE.	Subsecretaría de Gestión Corporativa- Servicio a la Ciudadanía	C3. Actividades de Control
		Oportunidad de mejora (OM-04-Varios-2025): Inoportunidad en el traslado de peticiones por competencia.	Subsecretaría de Gestión Corporativa- Servicio a la Ciudadanía Despacho de la secretaria	C3. Actividades de Control
		Oportunidad de mejora (OM-05-SGC-2025): Fortalecimiento de los lineamientos y protocolos de atención de PQRSDf recibidas mediante las redes sociales.	Subsecretaría de Gestión Corporativa- Servicio a la Ciudadanía	C1. Ambiente de Control
		Oportunidad de mejora (OM-06-CE-2025): Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales.	Comunicación Estratégica	C3. Actividades de Control
		Oportunidad de mejora (OM-07-SGC-2025): Asegurar la vinculación efectiva de la caracterización a los espacios de participación.	Subsecretaría de Gestión Corporativa	C4. Información y Comunicación

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN		Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
			Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Tipo de resultado	Cantidad	Referenciación	Proceso / Dependencia	Componente SCI
		Oportunidad de mejora (OM-10-SGC-2025): Fortalecer los mecanismos de evaluación ciudadana sobre la calidad, oportunidad y eficiencia en el acceso a la información pública.	Subsecretaría de Gestión Corporativa- Servicio a la Ciudadanía.	C5. Actividades de Monitoreo
		Oportunidad de mejora (OM-13-Varios-2024): Documentar lineamientos de seguimiento a requerimientos de Entes de control Externos.	Subsecretaría de Gestión Corporativa Oficina Jurídica.	C3. Actividades de Control
		Oportunidad de mejora (OM-14-Varios-2025): Establecimiento de Controles internos que permitan un adecuado registro de los radicados de salida en BTE.	Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia Dirección de Gestión del Conocimiento	C3. Actividades de Control
		Oportunidad de mejora (OM-15-SGC-2025): Lineamientos para la aplicación del formato código AC-FO-01 para PQRSDf recibidas presencialmente.	Subsecretaría de Gestión Corporativa- Servicio a la Ciudadanía	C1. Ambiente de Control
TOTAL:	50			

A continuación, se detallan los resultados anteriormente descritos.

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

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 PQRSDf 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 1.410 peticiones registradas en la base de datos Bogotá te Escucha suministrada por el proceso de Relacionamiento con 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Tabla 2. Muestra de auditoría por canal de atención

Canal de atención	Muestra	No. Petición
Buzón	20	1138772025, 1410252025, 1576022025, 1800652025, 2019972025, 20802025, 2240982025, 2387992025, 2586712025, 2732972025, 2738132025, 2980432025, 548632025, 5749382024, 994502025, 2731712025, 472142025, 1628682025, 2508442025, 2736622025.
E-MAIL	15	100122025, 1024892025, 1025702025, 1026062025, 1040362025, 1047772025, 1050902025, 1072282025, 1276712025, 1334222025, 1370462025, 1376522025, 1377272025, 1449362025, 1486022025.
Escrito	5	1140512025, 1866902025, 1948242025, 2345122025, 2808352025.
Presencial	5	1848242025, 1848802025, 1851082025, 2381212025, 549172025.
Redes sociales	5	1025682025, 1752492025, 1752882025, 2685122025, 787312025.
Teléfono	5	1081482025, 1703862025, 2088532025, 5801372024, 84102025
Web	15	1186552025, 1314852025, 1460652025, 1581212025, 1657212025, 1742382025, 1869062025, 2075772025, 2226382025, 1782322025, 238832025, 249302025, 2555232025, 2585092025, 2781422025.
TOTAL		70 PETICIONES

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con matriz Excel denominada “Base completa PQRS BTE (01-01-2025 al 30-06-2025)”

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

3.1.1. Cumplimiento (C): La tipología registrada en BTE, es coherente con la solicitud realizada por la/el peticionaria (o).

De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSB del primer semestre del 2025, 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 (Peticiones: 1138772025, 1410252025, 1576022025, 1800652025, 2019972025, 2240982025, 2387992025, 2586712025, 2732972025, 2738132025, 2980432025, 5749382024, 994502025, 100122025, 1024892025, 1025702025, 1026062025, 1040362025, 1047772025, 1050902025, 1072282025, 1276712025, 1334222025, 1370462025, 1376522025, 1377272025, 1449362025, 1486022025, 1140512025, 1866902025, 1948242025, 2345122025, 2808352025, 1848242025, 1848802025, 1851082025, 2381212025, 549172025, 1025682025, 1752492025, 1752882025, 2685122025, 787312025, 1081482025, 1703862025, 2088532025, 5801372024, 84102025, 1186552025, 1314852025, 1460652025, 1581212025, 1657212025, 1742382025, 1869062025, 2075772025, 2226382025, 1782322025, 238832025, 249302025, 2555232025, 2585092025, 2781422025, 2731712025, 472142025, 1628682025, 2508442025, 2736622025). 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.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Procesos/ Dependencias asociadas: Relacionamiento con la Ciudadanía.

3.1.2. Cumplimiento (C): Oportunidad en la generación de respuesta a las PQRSD recibidas en la SdMujer.

De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSD del primer semestre del 2025, se evidenció que de las 70 peticiones tomadas como muestra, el 96%, equivalente a 67 peticiones (Peticiones: 1138772025, 1410252025, 1576022025, 1800652025, 2019972025, 2240982025, 20802025, 548632025, 2387992025, 2586712025, 2732972025, 2738132025, 2980432025, 5749382024, 994502025, 100122025, 1024892025, 1025702025, 1026062025, 1040362025, 1047772025, 1050902025, 1072282025, 1334222025, 1370462025, 1376522025, 1377272025, 1449362025, 1486022025, 1140512025, 1866902025, 1948242025, 2345122025, 2808352025, 1848242025, 1848802025, 1851082025, 549172025, 1025682025, 1752492025, 1752882025, 2685122025, 787312025, 1081482025, 1703862025, 2088532025, 5801372024, 84102025, 1186552025, 1314852025, 1581212025, 1657212025, 1742382025, 1869062025, 2075772025, 2226382025, 1782322025, 238832025, 249302025, 2555232025, 2585092025, 2781422025, 2731712025, 472142025, 1628682025, 2508442025, 2736622025) fueron respondidas dentro de lo términos dispuestos en la Ley 1755 de 2015, así como dio cumplimiento a lo acordado en la política de operación No.2 del procedimiento AC-PR-2 V12.

Procesos/ Dependencias asociadas: Dirección del Sistema de Cuidado, Dirección de Gestión Administrativa y Financiera, Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, 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 Jurídica y Oficina de Control Disciplinario Interno.

3.1.3. Fortaleza: Asociación adecuada de radicados 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 de la muestra de 70 peticiones en el 80% de éstas, se encuentran asociados en el sistema los radicados de entrada y salida para las siguientes peticiones: 1138772025, 1410252025, 1576022025, 1800652025, 2019972025, 20802025, 2240982025, 2387992025, 2586712025, 2732972025, 2738132025, 2980432025, 548632025, 5749382024, 994502025, 100122025, 1024892025, 1025702025, 1026062025, 1040362025, 1047772025, 1050902025, 1072282025, 1276712025, 1334222025, 1376522025, 1377272025, 1449362025, 1486022025, 1866902025, 1948242025, 2345122025, 2808352025, 1848242025, 1848802025, 1851082025, 549172025, 1025682025, 1752492025, 1752882025, 2685122025, 1703862025, 2088532025, 84102025, 1186552025, 1314852025, 1460652025, 1581212025, 1657212025,

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

249302025, 2555232025, 2781422025, 2731712025, 472142025, 2508442025, 2736622025. 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, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Gestión del Conocimiento, Oficina Jurídica, Dirección de Territorialización de Derechos, Control Interno Disciplinario, Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, Comunicación Estratégica, Dirección de Enfoque Diferencial, Dirección de Talento Humano, Dirección de Derechos y Diseño de Políticas y Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad.

3.1.4. Cumplimiento (C): Notificación adecuada y oportuna de las respuestas emitidas a las/los peticionarias (o).

De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSDF del primer semestre del 2025, se evidenció que, de las 70 peticiones verificadas por la Oficina de Control Interno, el 40% equivalente a 28 peticiones cuentan con el soporte de notificación adecuada y oportuna a la/el peticionaria (o) conforme a lo establecido en la política de operación 5.13 del procedimiento interno AC-PR-2, V12.

Procesos/ Dependencias asociadas: Gestión Documental.

3.1.5. Cumplimiento (C): Respuestas a la/el peticionaria(o) coherentes, claras y con calidez.

De las 70 peticiones revisadas, se identificó que el 100% se proyectó respuesta por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer y el 96% de esas respuestas cumplieron con los parámetros de coherencia, claridad 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 Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, 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 Jurídica y Oficina de Control Disciplinario Interno.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

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

De las 70 peticiones revisadas, se tomó una muestra de 20 PQRSDf recibidas a través del buzón de sugerencias, de las cuales se identificó que el 100% (Peticiones: 31138772025, 1410252025, 1576022025, 1800652025, 2019972025, 20802025, 2240982025, 2387992025, 2586712025, 2732972025, 2738132025, 2980432025, 548632025, 5749382024, 994502025, 2731712025, 472142025, 1628682025, 2508442025, 2736622025) fueron remitidas oportunamente a servicio a la ciudadanía para su debida gestión, dando cumplimiento a lo establecido en el procedimiento interno AC-PR-2. V12, 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 y Dirección de Gestión Administrativa y Financiera.

3.1.7. Cumplimiento (C): Registro de radicado de entrada de Orfeo en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha.

De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSD del primer semestre del 2025, se evidenció que de las 70 peticiones verificadas, (63) cuentan con el radicado de ingreso de Orfeo en el registro de PQRSDf efectuado en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha, así como cabe precisar que las siete (7) peticiones que no lo contienen se debe a que su ingreso se dio a partir de otra Entidad del Distrito, lo cual impide el registro del número de Orfeo generado en la Secretaría de la Mujer. Por lo anterior, se evidencia el cumplimiento de lo expuesto en la política de operación 5.2 del procedimiento interno AC-PR-2. V12.

Procesos/ Dependencias asociadas: Relacionamiento con la Ciudadanía.

3.1.8. Cumplimiento (C): Registro de radicado de salida de Orfeo en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha.

De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSD del primer semestre del 2025, se evidenció que, de las 70 peticiones verificadas, (68) cuentan con el radicado correspondiente de salida de Orfeo en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha. Por lo anterior, se evidencia el cumplimiento de lo expuesto en la política de operación 5.10 del procedimiento interno AC-PR-2. V12.

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, Dirección de Enfoque Diferencial, Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Dirección de Derechos y Diseño de Políticas, Oficina Jurídica, Dirección del Sistema de Cuidado, Comunicación Estratégica, Oficina de Control Interno Disciplinario, Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades y Dirección de Talento Humano.

3.1.9. Oportunidad de mejora (OM-14-Varios-2025): Establecimiento de Controles que permitan un adecuado registro de los radicados de salida en BTE.

Condición: De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSD del primer semestre del 2025, se evidenció las siguientes situaciones:

- **Petición 100122025 (DGC):** No cuenta con el registro del radicado de salida de Orfeo en el en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha. Lo anterior, va en contravía de lo establecido en la política de operación 5.10 del procedimiento interno AC-PR-2, V12. En ese sentido, será importante establecer un control que permita hacer la completitud de los registros en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha para efectuar el cierre de las peticiones con la información adecuada a través de la cual se efectuó la gestión a las PQRSD recibidas en la Entidad.
- **Petición 2381212025 (DEVAJ):** En la consulta efectuada en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha, se relaciona el radicado de salida No. 1-2025-008135, el mismo no guarda relación ni corresponde a la petición, es decir, no es correcto el radicado registrado en la plataforma, lo cual dificulta conocer la respuesta final, sin embargo, se recibió réplica por parte de la dependencia, en la cual se conoce respuesta final mediante radicado No. 1-2025-008446 del 04/06/2025, y se reconoce que la *"situación tuvo sustento en un error humano involuntario."* Por lo cual, será importante establecer un control que permita hacer la completitud de los registros en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha para efectuar el cierre de las peticiones con la información adecuada a través de la cual se efectuó la gestión a las PQRSD recibidas en la Entidad.

Criterio: Política de operación 5.10 del procedimiento interno AC-PR-2, V12 que establece *"...Estas respuestas deben ser revisadas y suscritas por la persona responsable de cada dependencia, en el formato correspondiente, y deberán ser radicadas a través del sistema de gestión documental Orfeo, teniendo en cuenta que para el cierre en Bogotá te escucha se debe relacionar el número de radicado de salida que genera este sistema."*

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

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: Dirección de Eliminación de Violencias y Acceso a la Justicia**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003219 del 26/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, se enuncia lo siguiente como replica:

“Esta situación tuvo sustento en un error humano involuntario, susceptible de ocurrir debido a la naturaleza humana de cometer errores; que para este caso se presentó al diligenciar el formulario y relacionar involuntariamente un número de radicado que no correspondía.

Al respecto, debe advertirse que este yerro no impactó el envío de la respuesta correcta a la ciudadanía, pues la petición No. 2381212025 se remitió vía correo electrónico sin dificultad alguna (anexo 1). Asimismo, la ciudadana pudo conocer el número de Radicado de Salida de su petición, pues este se encuentra expuesto por defecto en la esquina superior derecha del documento.

En este contexto, consideramos procedente que se revalúen los presentes incumplimientos, dado que la situación observada tuvo sustento en una equivocación cometida de manera involuntaria, que en todo caso no afectó el acceso de la ciudadanía a la petición objeto de revisión.

Asimismo, solicitamos que se revise la procedibilidad de observar dos veces la misma situación respecto de un mismo requerimiento, de cara a la prohibición de que exista una doble sanción administrativa por el mismo objeto, hechos y conducta, contemplada en la jurisprudencia y otros instrumentos.”

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida por la dependencia, quien reconoce que la “*situación tuvo sustento en un error humano involuntario*”, dicho aspecto impidió validar desde la Oficina de Control Interno la respuesta final generada a la peticionaria, así como conllevaría a confusiones o malinterpretaciones por parte de entes externos que generen consultas en BTE. Conforme al anexo 1 adjunto en la réplica, se observa que se proporcionó respuesta final mediante radicado No. 1-2025-008446 del 04/06/2025, la cual se pronuncia frente a todos los aspectos relacionados en la queja de la peticionaria, asimismo, se procedió a validar la información en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, donde se evidencia correo certificado cargado en el aplicativo donde se visualiza que la fecha de envío fue el 05/06/2025. Por lo anterior, si bien se reconoce que existió una respuesta de fondo a la peticionaria dentro de los términos legales, será importante que la dependencia establezca un control sobre los registros que se efectúan en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

para evitar que la situación ocurra en otras ocasiones. Por lo cual, el hallazgo se establece como oportunidad de mejora.

3.1.10. Oportunidad de mejora (OM-01-SGC-2025): Inconsistencias en la tipificación de solicitudes en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha"

Condición: Como resultado de la revisión efectuada sobre una muestra de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) gestionadas durante el primer semestre del año 2025, se identificaron inconsistencias en la clasificación de la tipología asignada en el sistema "Bogotá Te Escucha" (BTE). Específicamente, en dos (2) casos, que representan el 3% de la muestra analizada, el tipo de solicitud registrado no corresponde con el contenido y la naturaleza del requerimiento formulado por el ciudadano, como se detalla a continuación:

- **Petición 20802025:** Se evidencia que la misma está relacionada con un malestar relacionado con la convivencia en la Casa Refugio, dado inconvenientes con un sistema familiar que habita allí, lo que conlleva a solicitar su traslado. Por lo anterior, se considera que dicha petición se debió tipificar como "Derecho de petición de interés particular", dado que se está requiriendo que se le resuelva determinada situación que sólo le interesa a la peticionaria, más no se refleja que se cumpla con los criterios para determinar el mismo como una queja. Por lo expuesto anteriormente, se va en contravía de lo establecido en el numeral 2.1. del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Versión 03.
- **Petición 548632025:** Se evidencia que la misma está relacionada con un malestar relacionado con las inconformidades en la atención recibida por el área de trabajo social de la Casa Refugio Policarpa. Por lo anterior, se considera que dicha petición se debió tipificar como Queja", dado que se manifiesta un descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones, más no se refleja que se cumpla con los criterios para determinar el mismo como un derecho de petición de interés particular. Por lo expuesto anteriormente, se va en contravía de lo establecido en el numeral 2.1. del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Versión 03.

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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

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: Subsecretaría de Gestión Corporativa**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003433 del 29/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como replica:

“Solicitamos el retiro de la oportunidad de mejora teniendo en cuenta que se implementó un control desde el 01 de mayo del 2025, para verificar la correcta asignación de la tipología de las PQRS (se anexa actas de revisión de muestras realizadas de mayo a agosto).”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: Hemos analizado su réplica y las evidencias aportadas, que demuestran que la Subsecretaría de Gestión Corporativa ha tomado medidas proactivas mediante la revisión de muestras mensuales de peticiones.

El presente informe revela que persisten **debilidades** en el registro de la tipología de peticiones. Esta situación puede seguir provocando inconsistencias en las estadísticas y un posible incumplimiento (**riesgo**) en los términos de respuesta, afectando la calidad del servicio a la ciudadanía.

Para fortalecer el control anunciado y asegurar su **efectividad**, es fundamental que se estructure de manera sólida y clara, definiendo:

- **Responsable de ejecutar el control:** Identifique el cargo del funcionario a cargo o, en caso de un control automático, el sistema o aplicación que lo realiza.
- **Acción:** Describa la actividad específica con un verbo en infinitivo, como **verificar**, **revisar** o **conciliar**, y asociarlo a un documento (procedimiento, guía u otros pertinentes) para asegurar su ejecución.
- Añada los detalles necesarios para precisar sobre qué objeto recae la acción, proporcionando el contexto adecuado.

Una vez que este control esté plenamente implementado, se podrá evaluar su efectividad para determinar si ha permitido superar las debilidades señaladas. Lo anterior demuestra oportunidades de mejora, por lo tanto, se mantiene la **Oportunidad de Mejora** para que el proceso las analice y establezca las medidas necesarias que mitiguen los riesgos y eviten que esta situación problemática persista.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.1.11. Oportunidad de mejora (OM-15-SGC-2025): Lineamientos para la aplicación del formato código AC-FO-01 para PQRSDf recibidas presencialmente.

Condición: De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSDf del primer semestre del 2025, se evidenció que las muestras 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 cuatro (4) peticiones equivalentes al 80% de la muestra: 1848242025, 1848802025, 1851082025, 549172025.

En razón a lo anterior, se recibió réplica el 29/08/2025, donde se manifiesta por parte del proceso que no siempre las PQRSDf recibidas mediante el canal presencial hacen uso del formato, razón por la cual, se infiere que la situación detectada por ésta oficina, ha sido por falta de lineamientos claros y precisos que brinden una guía frente a la posibilidad de recibir requerimientos de la ciudadanía en el canal presencial a través de otros formatos a los establecidos en la Entidad (AC-FO-01), así como la especificación de los casos en los cuales se debe aplicar el formato para la recepción de peticiones.

Por lo cual, será importante que el proceso analice la pertinencia de ajustar los lineamientos en el procedimiento interno, teniendo en cuenta los diferentes escenarios a los que se puede enfrentar atención a la ciudadanía para gestionar los mismos, con el fin de evitar mal interpretaciones en la aplicación de los formatos establecidos en la SdMujer. Adicionalmente, es importante precisar que el presente hallazgo también responde a la **inefectividad del plan de mejoramiento ID1488** debido a la persistencia de las deficiencias en la aplicación del formato código AC-FO-01 para PQRSDf recibidas presencialmente.

Criterio: Política de operación 5.2 del procedimiento interno AC-PR-2, V12 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."

Causa: Posible falta de aplicación 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.1.11.1. Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003433 del 29/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como replica:

“Solicitamos el retiro del incumplimiento para los radicados (1848242025, 1848802025 y 1851082025), teniendo en cuenta que las solicitudes se dieron en el marco de la rendición de cuentas, en donde la ciudadanía dejó el respectivo requerimiento en el formato “Audencia Pública de Rendición de Cuentas, formato de evaluación”. Una vez la Oficina Asesora de Planeación realizó la revisión y análisis respectivo, verificó que correspondían a peticiones por lo cual se les dio ese tratamiento, remitiendo a servicio a la ciudadanía para su respectiva incorporación al Bogotá te escucha. Es importante indicar que el formato AC-FO-01 es solamente utilizado para los casos de atención presencial.

Para el caso de la petición (549172025), sobre la cual también solicitamos su retiro, por cuanto la ciudadana llegó con la carta de felicitación, sin hacer uso de buzón de sugerencias, ni de formato alguno, entregándola directamente. Teniendo en cuenta que no se trató de una atención presencial inmediata, no se le pidió diligenciar el formato de registro de PQRS.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: Analizada la réplica recibida el 29 de agosto de 2025 por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se clarifica que las peticiones 1848242025, 1848802025 y 1851082025 se recibieron durante una audiencia pública de rendición de cuentas, utilizando un formato específico para ese evento, y no el formato AC-FO-01. Adicionalmente, se precisa que la petición 549172025 corresponde a una carta de felicitación entregada directamente por una ciudadana, sin el uso del formato habitual.

Si bien las situaciones descritas por el proceso demuestran que el formato AC-FO-01 no es aplicable en todos los escenarios de recepción presencial, esto pone en evidencia una **oportunidad de mejora**. La ambigüedad en la política de operación 5.2 del procedimiento interno AC-PR-2, V12, es la causa de la disparidad entre lo establecido y la realidad operativa.

Por lo tanto, se se replantea como **Oportunidad de Mejora (OM-15-SGC-2025)**, con el objetivo de que el proceso responsable analice y ajuste los lineamientos internos. Se recomienda que el procedimiento sea más preciso al guiar al equipo sobre cómo gestionar solicitudes recibidas a través de canales presenciales, especialmente cuando se utilizan formatos distintos al AC-FO-01 o cuando se reciben documentos previamente elaborados.

Estos ajustes son cruciales para evitar futuras malinterpretaciones y para asegurar que la gestión de las PQRSDF sea coherente, efectiva y alineada con todos los posibles escenarios de atención a la ciudadanía.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.1.12. ***Incumplimiento (I-03-GD-2025): Inoportuno cargue de las pruebas de envío de notificación al ciudadano en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.***

Condición: De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSDf del primer semestre del 2025, se evidenció que en el 40% de las peticiones validadas, el soporte del envío por correo electrónico certificado fue cargado por fuera de los términos previstos en el procedimiento interno para las peticiones que se relacionan a continuación:

- **Petición 1138772025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-004533 del 21/03/2025, se evidencia que el cargue de la prueba de entrega por parte del proceso de Gestión Documental se generó a los (10) días hábiles siguientes al envío.
- **Petición 1800652025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-006466 del 28/04/2025, se evidencia que el cargue de la prueba de entrega por parte del proceso de Gestión Documental se generó a los (7) días hábiles siguientes al envío.
- **Petición 2019972025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-007018 del 08/05/2025, se evidencia que el cargue de la prueba de entrega por parte del proceso de Gestión Documental se generó a los (10) días hábiles siguientes al envío.
- **Petición 994502025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-004073 del 13/03/2025, se evidencia que el cargue de la prueba de entrega por parte del proceso de Gestión Documental se generó a los (10) días hábiles siguientes al envío.
- **Petición 1024892025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-004233 del 17/03/2025, se evidencia que el cargue de la prueba de entrega por parte del proceso de Gestión Documental se generó a los (12) días hábiles siguientes al envío.
- **Petición 1025702025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-004366 del 18/03/2025, se evidencia que el cargue de la prueba de entrega por parte del proceso de Gestión Documental se generó a los (11) días hábiles siguientes al envío.
- **Petición 1026062025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-004440 del 19/03/2025, se evidencia que el cargue de la prueba de entrega por parte del proceso de Gestión Documental se generó a los (11) días hábiles siguientes al envío.
- **Petición 1040362025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-004393 del 19/03/2025, se evidencia que el cargue de la prueba de entrega por parte del proceso de Gestión Documental se generó a los (11) días hábiles siguientes al envío.
- **Petición 1047772025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-003782 del 07/03/2025, se evidencia que el cargue de la prueba de entrega por parte del proceso de Gestión Documental se generó a los (5) días hábiles siguientes al envío.
- **Petición 1050902025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-003871 del 10/03/2025, se evidencia que el cargue de la prueba de entrega por parte del proceso de Gestión Documental se generó a los (7) días hábiles siguientes al envío.
- **Petición 1072282025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-003995 del 12/03/2025, se evidencia que el cargue de la prueba de entrega por parte del proceso de Gestión Documental se generó a los (7) días hábiles siguientes al envío.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

- **Petición 1370462025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-005087 del 01/04/2025, se evidencia que el cargue de la prueba de entrega por parte del proceso de Gestión Documental se generó a los (16) días hábiles siguientes al envío.
- **Petición 1376522025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-004795 del 27/03/2025, se evidencia que el cargue de la prueba de entrega por parte del proceso de Gestión Documental se generó a los (19) días hábiles siguientes al envío.
- **Petición 1449362025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-004985 del 31/03/2025, se evidencia que el cargue de la prueba de entrega por parte del proceso de Gestión Documental se generó a los (18) días hábiles siguientes al envío.
- **Petición 1140512025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-004406 del 19/03/2025, se evidencia que el cargue de la prueba de entrega por parte del proceso de Gestión Documental se generó a los (8) días hábiles siguientes al envío.
- **Petición 1848242025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-006308 del 24/04/2025, se evidencia que el cargue de la prueba de entrega por parte del proceso de Gestión Documental se generó a los (8) días hábiles siguientes al envío.
- **Petición 1025682025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-004308 del 17/03/2025, se evidencia que el cargue de la prueba de entrega por parte del proceso de Gestión Documental se generó a los (12) días hábiles siguientes al envío.
- **Petición 1752882025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-006332 del 25/04/2025, se evidencia que el cargue de la prueba de entrega por parte del proceso de Gestión Documental se generó a los (8) días hábiles siguientes al envío.
- **Petición 787312025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-003288 del 25/02/2025, se evidencia que el cargue de la prueba de entrega por parte del proceso de Gestión Documental se generó a los (6) días hábiles siguientes al envío.
- **Petición 1703862025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-006310 del 24/04/2025, se evidencia que el cargue de la prueba de entrega por parte del proceso de Gestión Documental se generó a los (8) días hábiles siguientes al envío.
- **Petición 1186552025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-004652 del 25/03/2025, se evidencia que el cargue de la prueba de entrega por parte del proceso de Gestión Documental se generó a los (19) días hábiles siguientes al envío.
- **Petición 1314852025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-005006 del 31/03/2025, se evidencia que el cargue de la prueba de entrega por parte del proceso de Gestión Documental se generó a los (19) días hábiles siguientes al envío.
- **Petición 1460652025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-005173 del 03/04/2025, se evidencia que el cargue de la prueba de entrega por parte del proceso de Gestión Documental se generó a los (15) días hábiles siguientes al envío.
- **Petición 1581212025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-006136 del 21/04/2025, se evidencia que el cargue de la prueba de entrega por parte del proceso de Gestión Documental se generó a los (9) días hábiles siguientes al envío.
- **Petición 1657212025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-006211 del 23/04/2025, se evidencia que el cargue de la prueba de entrega por parte del

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

proceso de Gestión Documental se generó a los (9) días hábiles siguientes al envío.

- **Petición 1742382025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-006199 del 22/04/2025, se evidencia que el cargue de la prueba de entrega por parte del proceso de Gestión Documental se generó a los (9) días hábiles siguientes al envío.
- **Petición 1782322025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-006157 del 22/04/2025, se evidencia que el cargue de la prueba de entrega por parte del proceso de Gestión Documental se generó a los (7) días hábiles siguientes al envío.
- **Petición 1628682025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-006128 del 21/04/2025, se evidencia que el cargue de la prueba de entrega por parte del proceso de Gestión Documental se generó a los (7) días hábiles siguientes al envío.

Adicionalmente, cabe mencionar que el hallazgo también responde a la **inefectividad del plan de mejoramiento ID1469** debido a la persistencia de las deficiencias en el cargue oportuno del soporte de notificación de respuesta a la/el peticionaria (o).

Criterio: Política de operación 5.13 del procedimiento interno AC-PR-2. V12 que determina "...La correspondiente prueba de entrega deberá ser cargado en el aplicativo Orfeo por Gestión Documental, contando con un término de tres (3) días hábiles para el efecto, con el fin de evidenciar la trazabilidad del envío de la respuesta"

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

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

3.1.12.1. Respuesta del auditado: Dirección Administrativa y Financiera.

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003249 del del 26/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Dirección Administrativa y Financiera, se enuncia lo siguiente como réplica:

"En atención al hallazgo 3.1.12 sobre el cargue inoportuno de las pruebas de envío de notificación en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, desde la Dirección Administrativa y Financiera se da a conocer que se han implementado controles para mitigar que esto suceda, como por ejemplo, el apoyo operativo del personal de planta para el cargue de evidencias en Orfeo, la capacitación técnica al personal de Servicios Postales Nacionales, enfocada en los requisitos de trazabilidad documental y tiempos normativos establecidos en la Ley 1755 de 2015, el refuerzo al seguimiento del proveedor, mediante la verificación aleatoria del 10% de las comunicaciones enviadas, con control cruzado entre el sistema de correo certificado y el cargue en Orfeo. Estas acciones buscan mitigar el riesgo de reincidencia y fortalecer el cumplimiento del procedimiento RC-PR-2 - GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA - V12.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Por lo anterior, se acepta el incumplimiento aclarando que se evaluarán y reforzarán los controles establecidos evitando se presente nuevamente esta situación.”

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida, se observa que el proceso responsable reconoce que, si bien se han implementado acciones con el fin de mitigar la situación, es necesario evaluar y reforzar los controles para evitar que la problemática identificada permanezca en el tiempo. En ese sentido, el hallazgo se mantiene para que se tomen los tratamientos pertinentes por parte del área responsable.

3.1.13. Incumplimiento (I-04-Varios-2025): Peticiones sin el cargue de soporte de notificación a la/el peticionaria (o) en Orfeo.

Condición: De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSDf del primer semestre del 2025, se evidenció que no se cuenta con el soporte de notificación a la/el peticionaria (o) debidamente cargado en el Sistema de Gestión Documental Orfeo para los casos que se relacionan a continuación:

- **Petición 100122025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-001218 del 16/01/2025, se evidencia que NO se cuenta con el cargue del soporte que permita validar la notificación a la peticionaria de la respuesta generada en el Sistema de Gestión Documental (Orfeo).

Es importante precisar que, conforme a réplica recibida por parte del proceso de Gestión Documental, se informa que *“No se evidencia envío al correo de notificaciones ni registro en la matriz de seguimiento”* para dicha petición por lo cual desde Gestión Documental no se remitió correo certificado al peticionario (a). En ese sentido, se asigna la responsabilidad a la Dirección de Gestión del Conocimiento, dado que no se cuenta con evidencias que permitan validar la notificación correspondiente a la/el ciudadana (o), debió a la ausencia de cargue del soporte en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

- **Petición 2808352025:** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-008846 del 11/06/2025, se evidencia que NO se cuenta con el cargue del soporte que permita validar la notificación de la respuesta generada en el Sistema de Gestión Documental (Orfeo).

Es importante precisar que, conforme a réplica recibida por parte del proceso de Gestión Documental, se informa que *“No se evidencia envío al correo de notificaciones ni registro en la matriz de seguimiento”* para dicha petición por lo cual desde Gestión Documental no se remitió correo certificado al peticionario (a). En ese sentido, se asigna la responsabilidad a la Oficina de Control Disciplinario Interno, dado que no se cuenta con evidencias que permitan validar la notificación correspondiente a la/el ciudadana (o), debió a la ausencia de cargue del soporte en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Criterio: Procedimiento Interno AC-PR-2, V12, política de operación 5.13 que establece "...La correspondiente prueba de entrega deberá ser cargado en el aplicativo Orfeo por Gestión Documental, contando con un término de tres (3) días hábiles para el efecto, con el fin de evidenciar la trazabilidad del envío de la respuesta"

Causa: Posible omisión y/o falta de control para el cumplimiento de los lineamientos establecidos a nivel interno frente a los soportes de notificación a las peticionarias (os) de 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 materialización de incumplimientos a los lineamientos internos y/u omisión de la actividad de notificación formal mediante correo certificado a las/los peticionarias (os).

3.1.13.1. **Respuesta del auditado: Dirección Administrativa y Financiera.**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003249 del del 26/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Dirección Administrativa y Financiera, se enuncia lo siguiente como réplica:

"En atención a los radicados evidenciados en el informe de auditoría para este incumplimiento, me permito informar lo siguiente:

a. Radicado 1-2025-002869. El soporte de notificación fue cargado posteriormente en Orfeo. La omisión inicial se debió a una falla técnica del sistema, ya reportada y subsanada. Se solicita considerar este caso como subsanado, conforme al principio de beneficio de auditoría.

b. Radicado 1-2025-001218. No se evidencia envío al correo de notificaciones ni registro en la matriz de seguimiento. Los funcionarios responsables son Cristian Camilo Apache Roa e Ivonne Astrid Rico Vargas, adscritos a la Dirección de Gestión del Conocimiento.

c. Radicado 1-2025-008846. No se encuentra evidencia de envío ni cargue en Orfeo. El funcionario responsable es Gerson Reinaldo Pedraza Guio, de la Oficina de Control Disciplinario Interno.

d. Petición SDQS 2381212025. Se confirma que la respuesta fue enviada mediante radicado 1-2025-008446 el 6 de junio, con cargue oportuno en Orfeo. Se solicita excluir este caso del hallazgo. (Ver imagen en el Memorando)

En virtud de lo anterior, y conforme al procedimiento RC-PR-2 Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía versión 12, se solicita revisar la asignación de responsabilidad, excluyendo a la Dirección Administrativa y Financiera, y verificando la responsabilidad directa de las dependencias mencionadas, dado que no se evidencia el cumplimiento del protocolo de envío a través del correo institucional de notificaciones."

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Respuesta de la Oficina de Control Interno: Tras el análisis de la réplica recibida y la verificación de la documentación en el Sistema de Gestión Documental Orfeo el 28 de agosto de 2025, se han constatado los siguientes puntos con respecto a los radicados mencionados en el informe:

- **Radicado 1-2025-002869:** Se confirma el cargue del soporte de notificación por correo electrónico certificado el 26/08/2025. Dado que la omisión inicial ha sido subsanada, **se aplica el beneficio de auditoría y se procede a excluir este radicado del hallazgo**. No obstante, se destaca la necesidad de que el proceso tome medidas para evitar futuros cargues inoportunos de soportes, una deficiencia que fue identificada en el hallazgo I-03-GD-2025.
- **Radicados 1-2025-001218 y 1-2025-008846:** Se ratifica que no existe trazabilidad que valide el envío de la respuesta por parte de las áreas responsables a Gestión Documental para su notificación. En consecuencia, se mantiene el hallazgo para ambos radicados, y se reasigna la responsabilidad a la **Dirección de Gestión del Conocimiento** (para el radicado 1-2025-001218) y a la **Oficina de Control Disciplinario Interno** (para el radicado 1-2025-008846), ya que no se cumplió con el protocolo de notificación a Gestión Documental.
- **Petición 2381212025:** Se ha verificado que la respuesta, generada mediante el radicado 1-2025-008446, fue enviada y notificada en los términos establecidos, con su respectivo soporte cargado oportunamente en el sistema. Por lo tanto, **se procede a eliminar esta petición de la condición del hallazgo**.

En ese sentido, se efectúa el ajuste en la condición del hallazgo, de acuerdo con lo mencionado anteriormente, y se mantiene para que el proceso tome las acciones pertinentes frente a las dos (2) peticiones que permanecen en firme.

3.1.14. Incumplimiento (I-05-GD-2025): Inoportunidad en el envío de respuesta a la/el peticionaria (o).

Condición: De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSD del primer semestre del 2025, se identificó que para la petición 1276712025 con Orfeo de salida No. 1-2025-005143 del 02/04/2025, se evidencia que si bien el radicado de respuesta se encuentra en los términos legales, el correo de notificación fue remitido al peticionario el 08/04/2025, es decir de forma extemporánea, lo cual va en contravía de lo establecido en la política de operación No.3 del procedimiento interno AC-PR-2, V12 y de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.

Criterio: Ley 1755 de 2015, artículo 14 "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones"

Procedimiento interno AC-PR-2, V12, Política de operación No.3.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Causa: Posible omisión de los tiempos dispuestos en la normatividad para la remisión de respuesta a la/el peticionaria (o) de la petición recibida a través de los canales institucionales de 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 la normatividad aplicable, lo que podría conllevar al establecimiento de sanciones para la Entidad.

3.1.14.1. **Respuesta del auditado: Dirección Administrativa y Financiera.**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003249 del del 26/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Dirección Administrativa y Financiera, se enuncia lo siguiente como réplica:

“En relación con el hallazgo 3.1.14 sobre la inoportunidad en el envío de la respuesta a la petición 1276712025, se aclara lo siguiente:

- *El radicado de salida No. 1-2025-005143 fue generado el 02/04/2025, dentro del término legal establecido por la Ley 1755 de 2015.*

- *El documento fue recibido por el correo institucional de notificaciones el 04/04/2025 a las 10:56 a.m., sin que se informara por parte de la dependencia emisora la necesidad de priorización por vencimiento de términos.*

- *La salida efectiva al peticionario se realizó el 08/04/2025 a las 10:28 p.m.*

Cabe señalar que entre el 3 y el 14 de abril se presentó una contingencia en la ventanilla de correspondencia, derivada de la insuficiencia de personal operativo, lo cual generó retrasos en la gestión de envíos. En consecuencia, se reconoce la afectación puntual en el caso señalado, pero se evidencia que fue gestionada mediante acciones extraordinarias —como el apoyo del personal de planta y contratistas— que permitieron mantener la trazabilidad documental y la continuidad del servicio. Asimismo, se enfatiza la necesidad de involucrar activamente a las áreas responsables de la emisión de respuestas en casos próximos a vencimiento, de modo que se generen alertas oportunas al equipo de correspondencia. Esto permitirá priorizar dichos envíos y evitar que sean atendidos bajo el orden regular de recepción.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: Hemos analizado la réplica de la Dirección Administrativa y Financiera, recibida el 26 de agosto de 2025. Reconocemos la justificación presentada sobre la contingencia de personal y la falta de alertas. Sin embargo, en lugar de desvirtuar el hallazgo, estos factores evidencian una **debilidad en el proceso de notificación**.

Por lo tanto, se mantiene el **Incumplimiento (I-05-GD-2025)**, dado que la notificación extemporánea de la petición 1276712025 contraviene directamente lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y en la Política de operación 3 del procedimiento interno AC-PR-2, V12.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Para mitigar futuros riesgos de incumplimiento, se recomienda al líder del proceso de Gestión Documental que diseñe e implemente un **protocolo de alerta y tiempos internos**. Este debe asegurar que las áreas emisoras de respuestas remitan los documentos con la anticipación necesaria para que el equipo de correspondencia cuente con tiempo suficiente para el envío efectivo dentro de los términos legales, incluso durante situaciones de contingencia.

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

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003250 del 26/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Tal como lo indica la condición, la respuesta fue generada dentro de los tiempos establecidos. De igual manera, a través de correo electrónico se envió la respuesta a Gestión Documental para la notificación, días previos al vencimiento. Dicho esto, el envío extemporáneo es responsabilidad de Gestión Documental y no de la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida, se reconoce que desde la Dirección de Territorialización se generó la respuesta en los términos legales como se enuncia en la condición del hallazgo y se remitió a gestión documental correo electrónico para su debida notificación el viernes 04 de abril del 2025, es decir, en los términos correspondientes para remitir a la/el peticionaria (o) sin generar incumplimientos a los tiempos establecidos en la normatividad. Por lo cual, **se procede a eliminar a la Dirección de Territorialización y Participación como responsable del hallazgo, y se asigna únicamente a Gestión Documental** para que se tomen las medidas pertinentes para mitigar la problemática identificada y evitar su permanencia en el tiempo.

3.1.15. **Incumplimiento (I-06-DEVAJ-2025): Inoportunidad en la respuesta y falta de cargue de la misma para el cierre de la petición en BTE.**

Condición: De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSD del primer semestre del 2025, se evidenció que la respuesta generada por la dependencia responsable no tiene un pronunciamiento de fondo con relación a la petición recibida por parte de la ciudadana. Dicha situación se identificó para la petición No.1460652025, teniendo presente que el cierre de ésta se efectuó el 03/04/2025 en Sistema Bogotá Te Escucha con un oficio donde se informa que se dará respuesta definitiva el 16/04/2025, sin embargo, no se cuenta con más soportes adicionales cargados que permitan validar que la respuesta de fondo se efectuó conforme a lo solicitado por la peticionaria.

En razón a lo anterior, se recibió réplica el 26/08/2025 mediante memorando No. 3-2025-003219, donde hasta ese instante fue posible conocer la respuesta final remitida a la peticionaria, sin embargo, ésta fue proyectada por fuera de los tiempos que se le habían enunciado a la ciudadana.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Por lo cual, se evidencia incumplimiento de lo establecido en la política de operación 5.10 y 5.12 del procedimiento interno AC-PR-2. V12, así como la propuesta de respuesta dada a la peticionaria en virtud del artículo 14 de la Ley 1755.

Criterio: Procedimiento interno AC-PR-2. V12, 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. 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. "*

Procedimiento interno AC-PR-2. V12, política de operación 5.12 que establece *"Todos los requerimientos registrados en el sistema Bogotá te escucha deberán ser cerrados con la respectiva respuesta a la/el peticionaria/o y sus anexos antes de finalizar los términos de ley de la solicitud."*

Ley 1755 de 2015, artículo 14 que señala *"Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto"*

Causa: Posible omisión del cargue de la respuesta de fondo a la petición recibida por parte de la ciudadana (o) en el sistema Bogotá Te escucha que permita validar que se respondió a lo requerido, así como falta de cumplimiento de los compromisos establecidos con la peticionaria. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Posible impacto en la reputación de la Entidad y pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, al no brindar respuestas claras y contundentes relacionadas con las peticiones recibidas en la SdMujer.

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

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003219 del 26/08/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, se enuncia lo siguiente como replica:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

“De otro lado, en atención a este incumplimiento, según el cual se evidenció una presunta inobservancia en el procedimiento aplicable, consistente en que “...la respuesta generada por la dependencia responsable no tiene un pronunciamiento de fondo con relación a la petición recibida por parte de la ciudadana” aclaramos que en atención a las prerrogativas que aplican para las solicitudes de información como la petición en comento, esta dependencia profirió respuesta de fondo a través del radicado No. 1-2025-006601 del 30-04-2025 (anexo 2).

Al respecto, precisamos que, de la verificación del requerimiento, no se evidenció un incumplimiento al procedimiento y, contrario a lo señalado, se constató que efectivamente se profirió una respuesta clara y de fondo a la petición de la ciudadana. Así mismo, resulta pertinente señalar que en la plataforma Bogotá te Escucha una vez se realiza el cierre de una petición, no es posible incluir documentos adicionales sobre la misma, por lo que en el caso de la petición relacionada en Bogotá te Escucha sólo se encuentra la respuesta proferida inicialmente.

De acuerdo con los argumentos presentados, solicitamos se desestime este incumplimiento, pues de lo verificado no se evidenció que tuviera lugar una inobservancia del procedimiento.”

Respuesta Oficina de Control Interno: Tras el análisis de la réplica recibida el 26 de agosto de 2025 por la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, se ha efectuado una nueva verificación en el sistema "Bogotá Te Escucha" para la petición No. 1460652025.

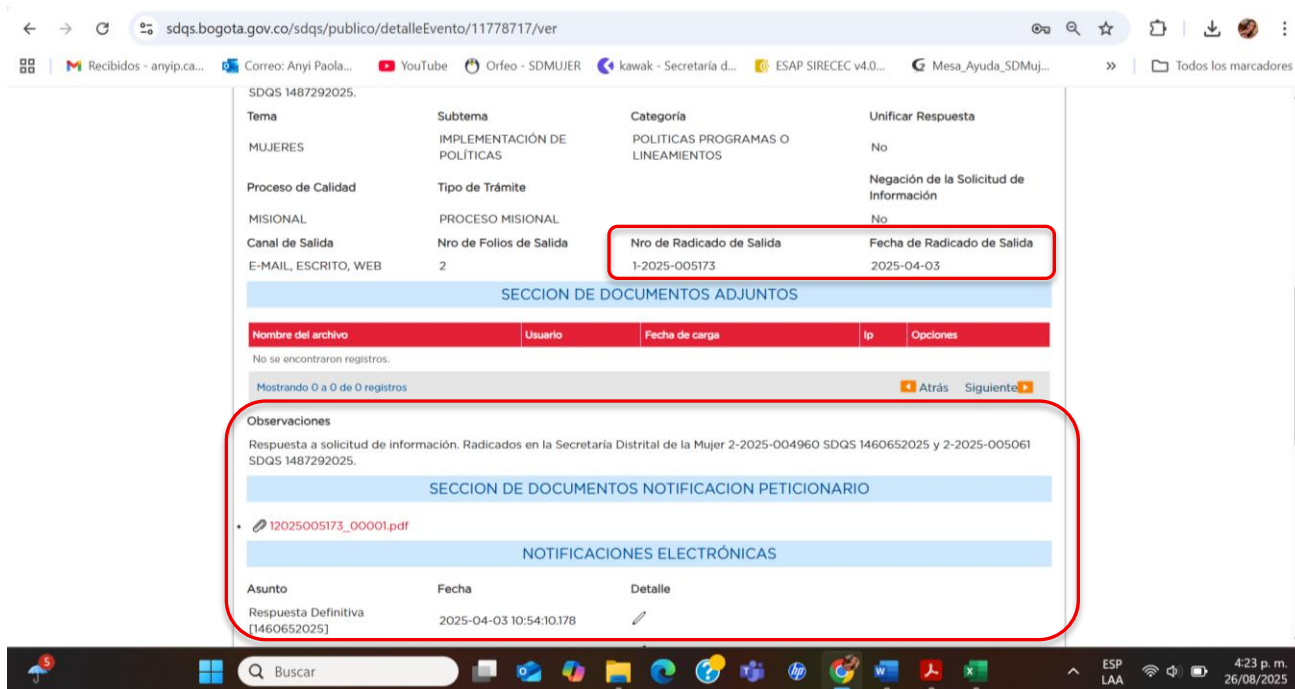
Se ha validado la información proporcionada por la Dirección de Eliminación de Violencias y Acceso a la Justicia, constatando que la respuesta de fondo se emitió mediante el memorando No. 1-2025-006601 del 30/04/2025, abordando los ocho (8) puntos solicitados por la peticionaria.

A pesar de que se emitió una respuesta de fondo, persiste un incumplimiento debido a la **inoportunidad en la entrega de dicha respuesta**. Como se evidencia en el memorando No. 1-2025-005173 del 03/04/2025, el área responsable se había comprometido a entregar la respuesta definitiva a más tardar el **16 de abril de 2025**. Sin embargo, la respuesta se proyectó el **30 de abril de 2025, excediendo el plazo autoimpuesto**.

Adicionalmente, se constató que la petición fue cerrada en el sistema "Bogotá Te Escucha" el 03 de abril de 2025 con la respuesta parcial, sin el correspondiente soporte de la respuesta definitiva.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Imagen 1. Bogotá Te Escucha, Petición No.1460652025.



The screenshot displays the 'sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/detalleEvento/11778717/ver' page. It includes a header with the Mayor's Office logo and navigation tabs. The main content area shows petition details for 'SDQS 1487292025', including its theme (Mujeres), subtheme (Implementación de Políticas), and category (Políticas Programas o Lineamientos). A table lists the process of quality, type of process, and channel of exit. Below this, a section titled 'SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS' shows a list of attachments, with one file '12025005173_00001.pdf' highlighted. The 'Observaciones' section contains a note about the response to the information request. The bottom section, 'NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS', shows a table with the subject 'Respuesta Definitiva [1460652025]', the date '2025-04-03 10:54:10.178', and a detail icon.

Fuente: Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha.

En consecuencia, el hallazgo se mantiene, pero se **reformula su condición** para centrarse en la **inoportunidad de la respuesta definitiva y en la falta de cargue del soporte de cierre en el sistema "Bogotá Te Escucha"**. Esta conclusión se basa en los criterios de las políticas de operación 5.10 y 5.12 del Procedimiento interno AC-PR-2, V12, y en el plazo establecido en el memorando No. 1-2025-005173, en concordancia con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

El proceso debe tomar las acciones pertinentes para garantizar el cumplimiento de los plazos de respuesta y el adecuado cargue de los soportes en el sistema para una trazabilidad completa.

3.1.16. ***Incoherencias en la respuesta cargada en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha.***

Condición: De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSDf del primer semestre del 2025, se evidenció que para la petición 2381212025, la respuesta cargada en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha no es acorde con la petición clasificada como queja interpuesta por la Sra. Deicy Alejandra Ochoa de la Casa Refugio Policarpa, dado que en la respuesta adjunta se contempla una petición diferente, la cual fue radicada mediante Orfeo de entrada No. 2-2025-007969. En ese sentido, se evidencia que existe un error en el número de radicado de salida relacionado en BTE, lo cual impide conocer la respuesta final y de fondo generada

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

por la Entidad, debido a la falta de trazabilidad. Por lo anterior, se incumple lo establecido en la política de operación 5.10 del procedimiento interno AC-PR-2, V12.

Criterio: Procedimiento interno AC-PR-2, V12, política de operación 5.10 que enuncia "...*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 control en la revisión, generación y cargue de respuestas a las peticiones recibidas en la Entidad 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 materialización de incumplimientos a la normatividad aplicable para la atención de peticiones ciudadanas, así como pérdida de confianza de la Ciudadanía en la Entidad.

3.1.16.1. Respuesta del auditado: Dirección de Eliminación de Violencias y Acceso a la Justicia.

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003219 del 26/08/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, se enuncia lo siguiente como replica:

"Esta situación tuvo sustento en un error humano involuntario, susceptible de ocurrir debido a la naturaleza humana de cometer errores; que para este caso se presentó al diligenciar el formulario y relacionar involuntariamente un número de radicado que no correspondía.

Al respecto, debe advertirse que este yerro no impactó el envío de la respuesta correcta a la ciudadanía, pues la petición No. 2381212025 se remitió vía correo electrónico sin dificultad alguna (anexo 1). Asimismo, la ciudadana pudo conocer el número de Radicado de Salida de su petición, pues este se encuentra expuesto por defecto en la esquina superior derecha del documento.

En este contexto, consideramos procedente que se revalúen los presentes incumplimientos, dado que la situación observada tuvo sustento en una equivocación cometida de manera involuntaria, que en todo caso no afectó el acceso de la ciudadanía a la petición objeto de revisión.

Asimismo, solicitamos que se revise la procedibilidad de observar dos veces la misma situación respecto de un mismo requerimiento, de cara a la prohibición de que exista una doble sanción administrativa por el mismo objeto, hechos y conducta, contemplada en la jurisprudencia y otros instrumentos."

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida por la dependencia, quien reconoce que la “*situación tuvo sustento en un error humano involuntario*”, dicho aspecto impidió validar desde la Oficina de Control Interno la respuesta final generada a la peticionaria, así como conllevaría a confusiones o malinterpretaciones por parte de entes externos que generen consultas en BTE. Conforme al anexo 1 adjunto en la réplica, se observa que se proporcionó respuesta final mediante radicado No. 1-2025-008446 del 04/06/2025, la cual se pronuncia frente a todos los aspectos relacionados en la queja de la peticionaria, asimismo, se procedió a validar la información en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, donde se evidencia correo certificado cargado en el aplicativo donde se visualiza que la fecha de envío fue el 05/06/2025.

Por lo anterior, se reconoce que se generó respuesta formal a la ciudadana, y se procede a **eliminar el presente incumplimiento, dado que se estableció la Oportunidad de mejora (OM-14-Varios-2025).**

3.1.17. Oportunidad de mejora (OM-02-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 primer semestre del 2025, se identificó falencias en los soportes y anexos cargados de las PQRSDf recibidas por la Entidad en el Sistema de Gestión Documental (Orfeo) y/o BTE para los siguientes casos:

- **Petición 2585092025:** En la verificación adelantada se identificó que NO se relaciona en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, la imagen de la hoja de ruta del PQRS del sistema Bogotá te escucha por parte de Atención a la Ciudadanía, situación que va en contravía de los dispuesto en la política de operación 5.2 del procedimiento interno AC-PR-2. V12.
- **Petición 1025682025:** 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. (Responsables: Comunicación Estratégica)
- **Petición 787312025:** 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. (Responsables: Comunicación Estratégica)

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Criterio: Procedimiento interno AC-PR-2. V12, política de operación 5.2 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: 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.

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.

3.1.17.1. **Respuesta del auditado: Dirección Administrativa y Financiera.**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003249 del 26/08/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la: Dirección Administrativa y Financiera, se enuncia lo siguiente como réplica:

"Desde la Dirección Administrativa y Financiera, se ha validado que el oficio de salida fue publicado en página web, realizando como beneficio de auditoria el cargue correspondiente en Orfeo de la evidencia de publicación, asimismo, se asoció la imagen al radicado."

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida, la Oficina de Control Interno efectuó el 28 de agosto nuevamente una verificación en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, donde fue posible evidenciar la asociación de la imagen del radicado el 26/08/2025 por parte de la Dirección Administrativa y Financiera, **subsana la situación identificada, por lo cual se establece beneficio de auditoría.**

Sin embargo, será importante en próximas ocasiones tener presente que un radicado que no tiene imagen asociada en el aplicativo de trámite de comunicaciones oficiales y firmada por las (os) titulares de cada dependencia, no se deberá tramitar conforme lo establece el Manual de Gestión Documental (GD-MA-01, V6), numeral 7.1. En ese sentido, se procede a **eliminar del hallazgo como responsable a la Dirección Administrativa y Financiera, así como suprimir el siguiente apartado de la condición:**

De acuerdo con la consulta efectuada al radicado de salida No. 1-2025-009394 del 17/06/2025 como respuesta final generada por la Dirección Administrativa y Financiera a la peticionaria (o), no se observa asociada la imagen del radicado generado, por lo cual, se evidencia la respuesta en formato Word y sin firmas, lo cual va en contravía de lo establecido en el Manual de Gestión Documental (GD-MA-01, V6), numeral 7.1 que enuncia "Un radicado que no tiene imagen asociada en el aplicativo de trámite de comunicaciones oficiales y

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

firmada por las (os) titulares de cada dependencia, no se deberá tramitar, es decir, reasignar, informar o devolver, dentro del aplicativo de trámite de las comunicaciones oficiales. Se deberá informar al proceso de comunicaciones oficiales la respectiva novedad. Solamente tendrá validez o quedarán en firme las comunicaciones oficiales que tengan imagen asociada con su respectiva firma.”

3.1.17.2. Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa.

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003433 del 29/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como replica:

“Respecto a la petición 2585092025, se solicita asignar a la Dirección Administrativa y Financiera, por ser de su competencia. Desde Servicio a la Ciudadanía, se realiza una muestra mensual, donde se revisa la formalidad de las respuestas, la validación del registro en Orfeo y Bogotá te escucha, entre otros. Este caso no cayó en la muestra, no obstante, desde Servicio a la Ciudadanía, constantemente se están adelantando capacitaciones, talleres y socializaciones sobre la gestión de PQRS según el procedimiento establecido (listados de asistencia, actas de muestra).

Respecto a los demás requerimientos (1025682025 y 787312025) que se presentaron en el mes de febrero, se solicita su retiro, teniendo en cuenta que se implementó la acción de mejora relacionada con la actualización del procedimiento AC-PR-2 en lo relacionado con el lineamiento de las peticiones que ingresen por redes sociales. (Plan de mejora ID 1545 - Plan de acción 2340 del 24 de abril de 2025. Fecha de ejecución: 29 de mayo de 2025).”

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida, es importante señalar que la revisión adelantada a la petición 2585092025, permitió identificar que NO se relaciona en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, la imagen de la hoja de ruta del PQRS del sistema Bogotá te escucha que debió cargar Atención a la Ciudadanía, conforme a lo establecido en la política de operación 5.2 del procedimiento interno AC-PR-2. V12, por lo cual, **se mantiene como responsable frente a la oportunidad de mejora en este aspecto.**

Por otro lado, con relación a las peticiones 1025682025 y 787312025, se reconoce que de acuerdo a los resultados de la auditoría de PQRSDF del segundo semestre del 2024, **se formuló plan de mejoramiento ID1545**, en función de atender la situación identificada para las peticiones mencionadas anteriormente, el cual generó lineamientos para las PQRSDF atendidas mediante las redes sociales, por lo cual, se procede a **eliminar como responsable de la oportunidad de mejora a la Subsecretaría de Gestión Corporativa en los dos (2) casos antes señalados.**

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN		Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE		Versión: 06	
	AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.1.18. ***Oportunidad de mejora (OM-03-SGC-2025): Incoherencia en el canal de recepción registrado en BTE.***

Condición: De acuerdo con la muestra verificada por la Oficina de Control interno sobre las PQRSDf recibidas en el primer semestre del 2025, se identificó dos (2) peticiones en las cuales el canal de recepción registrado en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha no es coherente con el medio por el cual realmente se recibió la petición, como se relaciona a continuación para los siguientes casos:

- **Petición 1377272025:** Se evidencia que el canal por el cual ingreso la petición fue el buzón de sugerencias de la Casa Refugio Mirabal, sin embargo, en el sistema se encuentra clasificado como E-MAIL, lo cual, pone en evidencias falencias en el registro del canal de recepción de la petición, lo que podría generar variaciones en las estadísticas de peticiones recibidas por canal en la Entidad y generación de cifras que no corresponden con la realidad.
- **Petición 1486022025:** Se evidencia que el canal por el cual ingreso la petición fue el buzón de sugerencias de la CIOM Usme, sin embargo, en el sistema se encuentra clasificado como E-MAIL, lo cual, pone en evidencias falencias en el registro del canal de recepción de la petición, lo que podría generar variaciones en las estadísticas de peticiones recibidas por canal en la Entidad y generación de cifras que no corresponden con la realidad.

Criterio: Procedimiento Interno “Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía (AC-PR-2. V12)”, política de operación 5.2.

Causa: Posible falta de control para determinar el adecuado canal de recepción de la PQRSDf recibidas en la Entidad para su adecuado registro 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 generación de variaciones en las estadísticas de peticiones recibidas por canal en la Entidad y diferencias en las cifras que no corresponden con la realidad.

3.1.18.1. ***Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa.***

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003433 del 29/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como replica:

“Se solicita su retiro, teniendo en cuenta que se implementó el control de revisión de canal de ingreso a partir del mes de mayo, para su correcta asignación (se anexan actas de revisión de muestras realizadas).”

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Respuesta Oficina de Control Interno: Hemos analizado la réplica de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, recibida el 29 de agosto de 2025. Se reconoce que la dependencia implementó un control de revisión del canal de ingreso a partir de mayo de 2025, respaldado por las actas de verificación de muestras que se adjuntaron.

Sin embargo, los resultados de la muestra analizada en el presente informe de auditoría confirman que, a pesar de los controles implementados, persisten **debilidades** en el registro del canal de recepción. Esto se evidencia en los casos documentados, donde las peticiones recibidas a través de buzones de sugerencias fueron clasificadas de forma incorrecta como "E-MAIL".

En consecuencia, la **Oportunidad de Mejora (OM-03-SGC-2025)** se mantiene. Es fundamental que el proceso responsable no solo continúe aplicando los controles existentes, sino que también implemente medidas adicionales para reforzar el registro correcto de los canales de ingreso, garantizando la confiabilidad de las estadísticas.

Para asegurar la **efectividad** de estas medidas, se recomienda que el control sea formalizado y estructurado de manera sólida y clara, definiendo:

- **Responsable:** El funcionario a cargo o el sistema que lo ejecuta.
- **Acción:** La actividad específica a realizar, descrita con un verbo en infinitivo (ej. verificar, revisar, conciliar) y vinculada a un documento (procedimiento, guía, etc.) que asegure su correcta ejecución.
- **Complemento:** Los detalles precisos sobre el objeto de la acción, proporcionando un contexto completo.

La persistencia de esta situación resalta la importancia de que el proceso analice la causa raíz del problema para establecer las medidas necesarias que eviten la recurrencia de estas inconsistencias y aseguren la generación de información coherente y confiable.

3.2. PETICIONES ANÓNIMAS RECIBIDAS EN LA SDMUJER.

3.2.1. Cumplimiento (C): Notificación por aviso de peticiones anónimas en la página web de la Entidad.

De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSDf del primer semestre del 2025, se evidenció que las siguientes peticiones anónimas: 680452025, 1098692025, 1618562025, 2327982025, 1850862025, 2370372025, 2712312025, 1486022025, 1851082025, 1486022025, 1081482025, 1869062025, 2781422025, 680452025, 1098692025, 1618562025, 2327982025, 1850862025, 2370372025, 2712312025 cuentan con la notificación por aviso a través de la página web de la Entidad, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN		Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Versión: 06	
			Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y al Procedimiento Interno AC-PR-2, V12, política de operación 4.

Procesos/ Dependencias asociadas: Dirección de Eliminación de Violencias y Acceso a la Justicia, Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad, Dirección de Gestión Administrativa y Financiera, Dirección del Sistema de Cuidado.

3.2.2. Incumplimiento (I-08-Varios-2025): Cargue de notificación en BTE¹ y/o en el Sistema de Gestión documental Orfeo para las peticiones anónimas.

De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSDF del primer semestre de 2025, se han identificado dos situaciones que evidencian incumplimiento en el proceso de notificación de respuestas a peticiones anónimas, contraviniendo lo establecido en los procedimientos internos.

Condición 1: Falta de cargue de soportes de notificación. No se encontró el soporte de notificación de la respuesta debidamente cargado en el Sistema de Gestión Documental Orfeo y/o en el Sistema Distrital "Bogotá Te Escucha" (BTE) para las siguientes peticiones anónimas:

- **Petición 2738132025 (DEVAJ):** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-009539 del 18/06/2025, no se observa el cargue del soporte en BTE y en el Sistema de Gestión Documental (Orfeo).
- **Petición 1869062025 (SIDICU):** De acuerdo con la revisión adelantada al Orfeo de salida No. 1-2025-006465 del 28/04/2025, no se observa el cargue del soporte de notificación en BTE y en el Sistema de Gestión Documental (Orfeo).
- **Petición 2781422025 (DEVAJ):** De acuerdo con la consulta efectuada al radicado de salida No. 1-2025-009882 del 25/06/2025, no se observa el cargue del soporte de notificación en BTE y en el Sistema de Gestión Documental (Orfeo).
- **Petición 472142025 (DEVAJ):** De acuerdo con la consulta efectuada no se observa el cargue del soporte en BTE.
- **Petición 680452025 (DEVAJ):** De acuerdo con la consulta efectuada al radicado de salida No. 1-2025-003390 del 27/02/2025, no se observa el cargue del soporte de notificación en BTE.
- **Petición 1098692025 (DTDyP):** De acuerdo con la consulta efectuada al radicado de salida No. 1-2025-003839 del 10/03/2025, no se observa el cargue del soporte de notificación en BTE.
- **Petición 2327982025 (DEVAJ):** De acuerdo con la consulta efectuada al radicado de salida No. 1-2025-008196 del 30/05/2025, no se observa el cargue del soporte de notificación en BTE y en el Sistema de Gestión Documental (Orfeo).
- **Petición 1850862025 (SCPI):** De acuerdo con la consulta efectuada al radicado de salida

¹ Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

No. 1-2025-006210 del 23/04/2025, no se observa el cargue del soporte de notificación en BTE.

- **Petición 2370372025 (DEVAJ):** De acuerdo con la consulta efectuada al radicado de salida No. 1-2025-008371 del 03/06/2025, no se observa el cargue del soporte de notificación en BTE y en el Sistema de Gestión Documental (Orfeo).
- **Petición 2712312025 (DEVAJ):** De acuerdo con la consulta efectuada al radicado de salida No. 1-2025-008787 del 10/06/2025, no se observa el cargue del soporte de notificación en BTE y en el Sistema de Gestión Documental (Orfeo).

Condición 2: Publicación incorrecta de notificaciones. En el marco de las réplicas recibidas, se suministraron los soportes correspondientes de la publicación en la página web de la Entidad para las peticiones **2738132025 (DEVAJ)**, **2980432025 (DTDyP)**, **2585092025 (DAF)** y **472142025 (DEVAJ)**. Sin embargo, en la verificación de dichos soportes se identificaron debilidades en la publicación, dado que la sección donde están siendo cargadas las respuestas no corresponde o se encuentra por fuera del “Esquema de publicación de información” vigente, lo cual incumple los lineamientos internos.

Si bien se reconoce que los procesos efectuaron la respectiva solicitud a través de la Mesa de Ayuda, estos debieron realizar el seguimiento correspondiente luego de resuelta la solicitud con el fin de validar la debida publicación en la sección correspondiente y, en caso contrario, haber generado las alertas en su momento (*debilidades de control de primera línea*).

En este sentido, se mantiene el hallazgo para los procesos involucrados y se adiciona a la **Oficina Asesora de Planeación** como responsable de la publicación, debido a los errores en la publicación y el posible desconocimiento de los lineamientos establecidos en el procedimiento interno AC-PR-2, V12, política de operación 4. (*debilidades de control de segunda línea*).

Criterio: Procedimiento Interno AC-PR-2, V12, política de operación 4 que establece “*Cuando se desconozca la información de notificación de la/el destinataria/o, que no haya podido ser entregada la respuesta física por correo certificado o se trate de una petición anónima que no cuente con dirección física o electrónica para notificación, la dependencia a cargo de la respuesta deberá solicitar al proceso de Tecnología de la Información, a través de la Mesa de Ayuda, la publicación de la misma en la página web de la SDMujer en la sección Notificación por Aviso...*”

Procedimiento Interno AC-PR-2, V12, política de operación 4, nota 2 que determina “*...La prueba de la notificación en página web deberá ser cargada por el enlace de cada dependencia en Orfeo y en el sistema Bogotá te escucha, para su posterior cierre.*”

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Efecto: Posible pérdida de trazabilidad de respuesta emitida por la Secretaría Distrital de la Mujer a las peticiones recibidas anónimamente.

3.2.2.1. Respuesta del auditado: Dirección de Eliminación de Violencias y Acceso a la Justicia.

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003219 del 26/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, se enuncia lo siguiente como replica:

“Finalmente, en atención a este incumplimiento según el cual se determinó que “...no se cuenta con el cargue del soporte de notificación para las peticiones anónimas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo y/o en el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha”, precisamos que respecto de cada una de las peticiones observadas se adelantó el procedimiento correspondiente a través de la solicitud de Mesa de Ayuda para la publicación, como se relaciona a continuación:

- *Petición 2738132025 (DEVAJ): Se gestionó la mesa de ayuda No. 43906 el 18-06- 25 y se solicitó a notificaciones@sdmujer.gov.co su envío por correo a Casa Refugio. (Ver imagen en memorando)*
- *Petición 2781422025 (DEVAJ): Se gestionó la mesa de ayuda No. 44010 el 25-06- 25. (Ver imagen en memorando)*
- *Petición 472142025 (DEVAJ): Se gestionó la mesa de ayuda No. 40663 el 11-02- 25. Sobre el particular, precisamos que para la época en que se profirió esta respuesta, las respuestas aún se publicaban de manera física en la cartelera de la entidad. (Ver imagen en memorando)*
- *Petición 680452025 (DEVAJ): Se gestionó la mesa de ayuda No. 41381 el 27-02- 25. (Ver imagen en memorando)*
- *Petición 2327982025 (DEVAJ): Se gestionó la mesa de ayuda No. 43552 el 30-05- 25. (Ver imagen en memorando)*
- *Petición 2370372025 (DEVAJ): Se gestionó la mesa de ayuda No. 43584 el 03-06- 25. (Ver imagen en memorando)*
- *Petición 2712312025 (DEVAJ): Se gestionó la mesa de ayuda No. 43766 el 10-06- 25. (Ver imagen en memorando)”*

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la respuesta recibida por la Dirección de Eliminación de Violencias y Acceso a la Justicia nos permitimos pronunciar frente a cada una de las peticiones señaladas conforme a los soportes e imágenes adjuntas en el memorando de réplica:

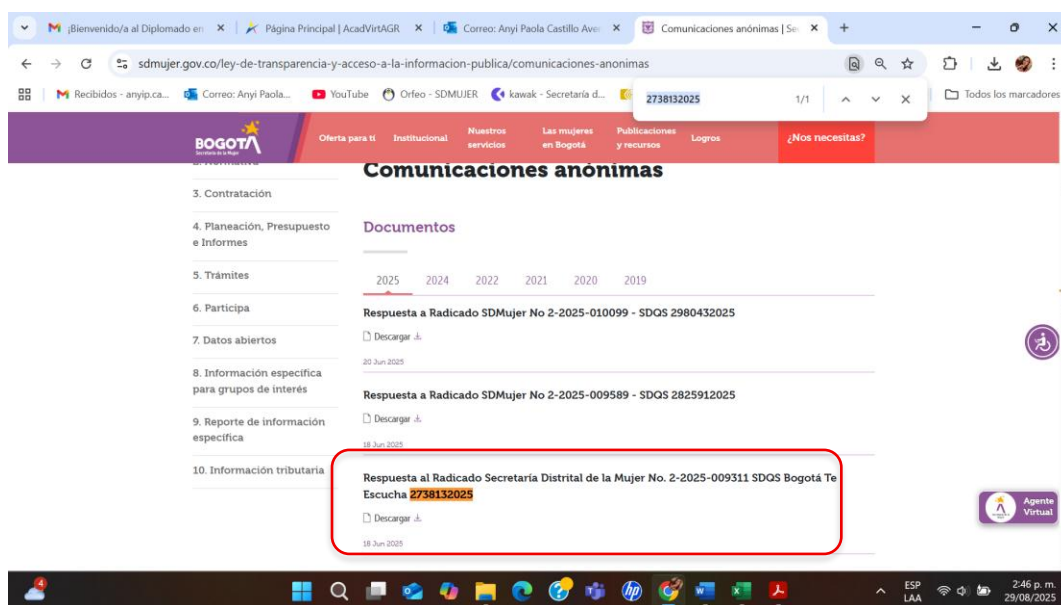
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

- **Peticiones con soportes de publicación en sección incorrecta:** Para las peticiones **2738132025** y **472142025**, se reconoce que la Dirección de Eliminación de Violencias y Acceso a la Justicia efectuó la solicitud de publicación mediante la Mesa de Ayuda.

No obstante, nuestra verificación en la sede electrónica de la Entidad confirma que la publicación no se realizó en la sección designada de "Notificación por Aviso" ni conforme al "Esquema de publicación de información" vigente, sino en un área que no corresponde (tal como se ilustra en la Imagen 2 y la Imagen 3, respectivamente).

Este hecho, si bien demuestra la solicitud del proceso, también evidencia una debilidad de control al omitir la validación de que la publicación se realizara correctamente (Primer línea de defensa). Adicionalmente, se constató que el soporte de notificación sigue sin ser cargado en el Sistema de Gestión Documental Orfeo y/o en el Sistema Distrital "Bogotá Te Escucha" (BTE), como lo exige la política de operación 4, nota 2 del procedimiento interno AC-PR-2, V12.

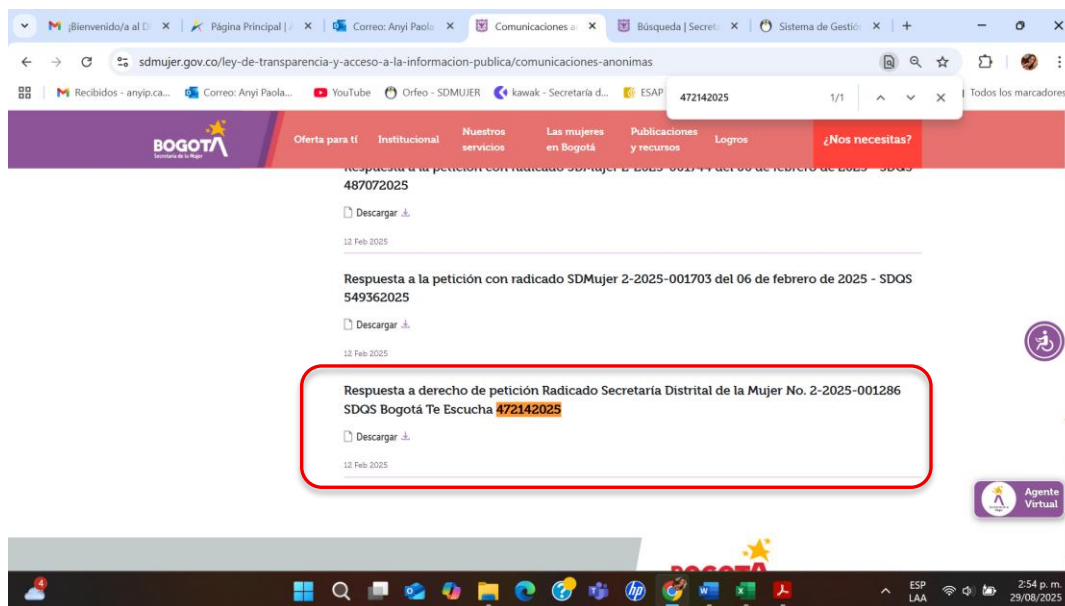
Imagen 2. Sección "Comunicaciones Anónimas", Petición No. 2738132025.



Fuente: Página web de la SdMujer, consulta realizada el 29/08/2025.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Imagen 3. Sección “Comunicaciones Anónimas”, Petición No. 472142025.



Fuente: Página web de la SdMujer, consulta realizada el 29/08/2025.

- **Peticiones sin soportes de cargue en sistemas:** Para las peticiones **2781422025**, **680452025**, **2327982025**, **2370372025** y **2712312025**, las evidencias aportadas por la dependencia no permiten desvirtuar el hallazgo. A pesar de que se menciona la gestión de solicitudes a través de la Mesa de Ayuda, no se suministró el soporte de notificación de la respuesta debidamente cargado en BTE y/o Orfeo. Una nueva verificación en ambas plataformas confirma que los soportes siguen ausentes, contraviniendo lo establecido en la política de operación 4, nota 2 del procedimiento interno AC-PR-2, V12.

De acuerdo con lo expuesto, el hallazgo **Incumplimiento (I-08-Varios-2025)** se mantiene. La réplica, en lugar de refutar la condición, evidencia una **debilidad de control de primera línea** en el proceso de seguimiento, ya que las dependencias responsables no verificaron el correcto cargue de las notificaciones.

Asimismo, se ratifica la adición de la **Oficina Asesora de Planeación** como responsable de la publicación, debido a los errores detectados y el posible desconocimiento de los lineamientos de publicación internos.

Será importante que los procesos involucrados tomen las acciones correctivas necesarias para evitar que esta situación se repita y garantizar el cumplimiento de la normativa.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.2.2.2. Respuesta del auditado: Dirección Administrativa y Financiera.

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003249 del del 26/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Dirección Administrativa y Financiera, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Desde la Dirección Administrativa y Financiera, se realizó la trazabilidad para las dos peticiones a su cargo, (1081482025 y 2585092025), evidenciando que si se realizó cargue de evidencia de publicación WEB en BTE como se observa en las siguientes imágenes.”

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica presentada por la Dirección Administrativa y Financiera, nos permitimos efectuar las siguientes precisiones frente a las peticiones referenciadas:

- **Petición 1081482025:** Se verificó en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas *Bogotá Te Escucha* el cargue del soporte de notificación de la respuesta, el cual corresponde a la publicación realizada en la página web institucional en la sección “Notificación por Aviso”. Asimismo, en el Orfeo de salida No. 1-2025-004664 del 25/03/2025 se constató que el soporte fue cargado el 25/08/2025. En este sentido, se evidencia que la situación inicialmente observada fue subsanada, **configurándose un beneficio de auditoría.**
- **Petición 2585092025:** Se validó que en *Bogotá Te Escucha* se encuentra cargado el soporte de notificación de la respuesta. Sin embargo, al revisar dicho soporte, se identificó que fue publicado en la sección “Comunicaciones anónimas” de la página web de la Entidad, y no en la sección establecida en el procedimiento interno AC-PR-2, V12, política de operación 4, denominada “Notificación por Aviso”.

En atención a lo anterior, se verificó comunicación sostenida el 28 de agosto de 2025 con la dependencia responsable, la cual remitió el soporte de la Mesa de Ayuda No. 43899 (junio de 2025), mediante la cual solicitó la publicación de la respuesta en la página web institucional. No obstante, desde la Oficina Asesora de Planeación se efectuó la publicación en una sección que no corresponde al esquema vigente, configurando incumplimiento a los lineamientos internos.

Si bien se reconoce que el proceso realizó la solicitud respectiva, **este debió efectuar el seguimiento posterior a fin de verificar la correcta publicación y, en caso de inconsistencias, generar las alertas oportunas** (debilidades de primera línea de defensa). En consecuencia, se mantiene el hallazgo y se incluye a la Oficina Asesora de Planeación como corresponsable, en razón a los errores en la publicación y al posible desconocimiento de los lineamientos aplicables.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN		Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE		Versión: 06	
	AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Finalmente, se destaca que, con ocasión de los errores identificados, la Dirección Administrativa y Financiera elevó la Mesa de Ayuda No. 45100 del 28/08/2025 solicitando el traslado de los oficios de “Comunicaciones anónimas” a la sección “Notificación por Aviso”, conforme a lo previsto en los lineamientos internos. Frente a dicha solicitud, la Oficina Asesora de Planeación informó haber ajustado la publicación de la petición revisada en este caso y señaló que procederá con el traslado de los demás oficios.

En este sentido, **resulta necesario que la Oficina Asesora de Planeación** adopte medidas correctivas y de mejora que garanticen, en adelante, la adecuada aplicación de los lineamientos institucionales en materia de publicación de notificaciones por aviso.

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

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003250 del 26/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, se enuncia lo siguiente como replica:

“Petición 2980432025: si cuenta con la notificación por aviso en página web y soporte en BTE.

Petición 1486022025 cuenta con soporte de publicación en Bogotá te Escucha. (Ver imágenes adjuntas en Memorando)”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida de la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, la Oficina de Control Interno se pronuncia de la siguiente manera respecto a las peticiones relacionadas:

- **Petición 2980432025:** Se validó que el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha (BTE) contiene el soporte de notificación de la respuesta. Sin embargo, se constató que dicho soporte fue cargado en una sección denominada “Comunicaciones anónimas” y no en la sección “Notificación por Aviso” de la sede electrónica de la Entidad, tal como lo establece el procedimiento interno AC-PR-2, V12, política de operación 4.

En comunicación con el área responsable, se obtuvo el soporte de la Mesa de Ayuda No. 43933 de junio de 2025, en el cual se requirió explícitamente la publicación en la sección “Notificación por Aviso”. No obstante, la publicación por parte de la Oficina Asesora de Planeación se realizó en una sección incorrecta, lo que incumple los lineamientos internos.

Si bien el proceso auditado efectuó la solicitud de manera clara y precisa, **debió realizar el seguimiento posterior para validar la correcta publicación y, de ser necesario, generar las alertas oportunas.** Por esta razón, se mantiene el hallazgo y se adiciona a la Oficina Asesora de Planeación como responsable, debido a los errores en la publicación y el posible

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

desconocimiento de la normativa interna aplicable.

- **Petición 1486022025:** Se verificó que el soporte de notificación de la respuesta fue cargado en el Sistema BTE. Adicionalmente, se confirmó que el documento de salida No. 1-2025-005545 del 09/04/2025 en el sistema Orfeo fue actualizado con el soporte correspondiente el 25/08/2025. Dado que esta acción subsana la situación identificada, **se concede un beneficio de auditoría y se procede a la eliminación de esta petición del hallazgo.**
- **Otras peticiones:** Finalmente, se realizó una nueva validación de las demás peticiones incluidas en el hallazgo. **Se identificó un beneficio de auditoría** para la petición 1618562025, debido a que el soporte correspondiente fue cargado en el Sistema de Gestión Documental (Orfeo) el 25/08/2025, lo que también subsana la situación detectada inicialmente.

3.2.2.4. **Respuesta del auditado: Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades.**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003274 del 27/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, se enuncia lo siguiente como replica:

“1. El hallazgo se encuentra repetido para la SFCyO como se puede apreciar en la página 28, donde se encuentra la petición con número 1 y 5.

2. Siguiendo lo mencionado en el informe preliminar, que informa que la base del hallazgo es el “Procedimiento Interno AC-PR-2, política de operación 4, nota 2 que determina “...La prueba de la notificación en página web deberá ser cargada por el enlace de cada dependencia en Orfeo y en el sistema Bogotá te escucha, para su posterior cierre.”, la SFCyO establece que:

A. Frente a la carga por el enlace de cada dependencia en Orfeo. El hallazgo se encuentra fundamentado en que no se observa el cargue de la prueba de notificación en el sistema de Gestión Documental Orfeo. Una vez revisado el sistema Orfeo, se encuentra que la respuesta fue cargada desde la SFCyO, para el petionario anónimo. Que en el momento la misma se encuentra en estado de no notificación (recordar que es un anónimo) y cierre en el sistema por el área de atención al ciudadano, como se puede ver en la siguiente gráfica.

B. Frente a la carga en el sistema Bogotá Te Escucha. La SFCyO informa que la respuesta notificada en la web fue cargada en el sistema Bogotá Te Escucha como se puede apreciar en la gráfica No. 2. Como anexos al presente se relacionan:

- 1. Revisión Orfeo*
- 2. Secuencia Bogotá Te Escucha*
- 3. Respuesta en BTE*
- 4. Publicación Web*
- 5. Confirmación de publicación*

Con base en lo anterior, la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades solicita a la Oficina de Control Interno el respectivo ajuste en el informe de Auditoría Interna de cumplimiento

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

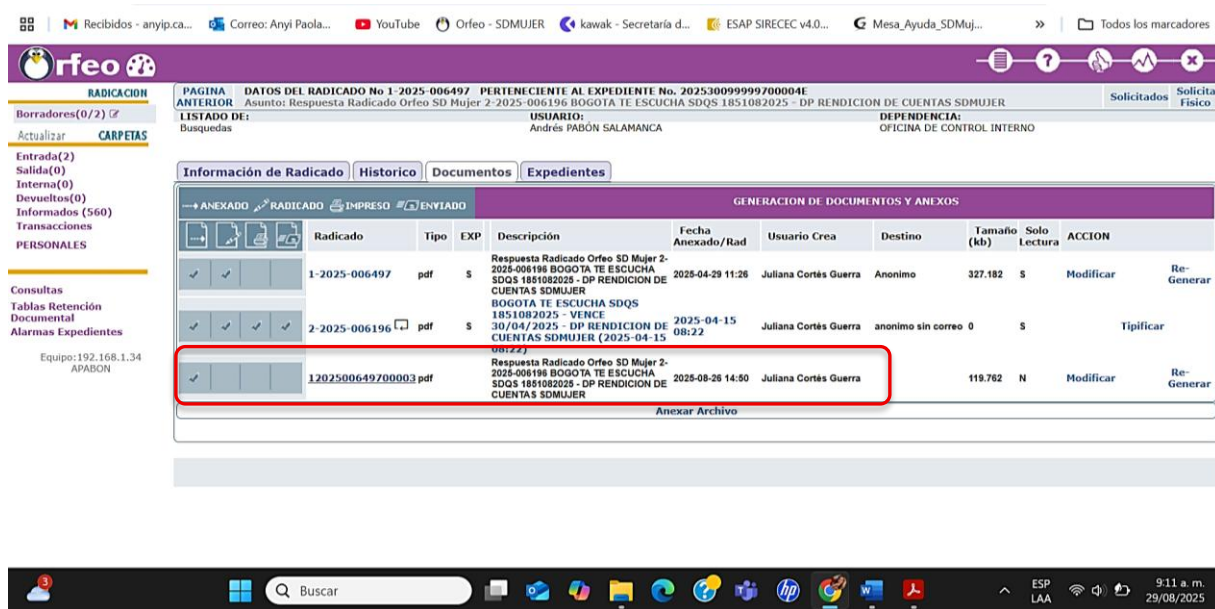
Evaluación a la gestión de PQRSDf del primer semestre del 2025, suprimiendo del hallazgo 3.2.2. “Incumplimiento (I-08-Varios-2025) la “Petición 1851082025 (SFCyO), en las dos menciones de esta.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica presentada por la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades (SFCyO), la Oficina de Control Interno se pronuncia en los siguientes términos:

Inicialmente, se aclara que el hallazgo se enfoca en la falta de cargue oportuno de los soportes de notificación de respuestas a peticiones anónimas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo y/o en el Sistema Distrital “Bogotá Te Escucha” (BTE).

Tras una nueva validación del sistema realizada el 29 de agosto de 2025, se pudo constatar que **la dependencia efectuó una corrección posterior a la auditoría**, cargando los soportes de la petición **1851082025 (SFCyO)** en el radicado de salida No. 1-2025-006497, con fecha 26 de agosto de 2025. Este hallazgo se evidencia en la **Imagen 4** del informe, que muestra la actualización en el sistema Orfeo.

Imagen 4. Petición No. 1851082025, Orfeo de Salida No. 1-2025-006497



Radicado	Tipo	EXP	Descripción	Fecha Anexado/Rad	Usuario Crea	Destino	Tamaño (kb)	Solo Lectura	ACCION
1-2025-006497	pdf	\$	Respuesta Radicado Orfeo SD Mujer 2-2025-006196 BOGOTÁ TE ESCUCHA SDQS 1851082025 - DP RENDICION DE CUENTAS SDMUJER	2025-04-29 11:26	Juliana Cortés Guerra	Anonimo	327.182	\$	Modificar Re-Generar
2-2025-006196	pdf	\$	BOGOTÁ TE ESCUCHA SDQS 1851082025 - VENCE 30/04/2025 - DP RENDICION DE CUENTAS SDMUJER (2025-04-15)	2025-04-15 08:22	Juliana Cortés Guerra	anonimo sin correo	0	\$	Tipificar
1202500649700003	pdf	\$	Respuesta Radicado Orfeo SD Mujer 2-2025-006196 BOGOTÁ TE ESCUCHA SDQS 1851082025 - DP RENDICION DE CUENTAS SDMUJER	2025-08-26 14:50	Juliana Cortés Guerra		119.762	N	Modificar Re-Generar

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo, Consulta realizada el 29/08/2025.

Si bien esta acción subsana la situación identificada, es fundamental que el cargue de dichos soportes se realice con oportunidad, tan pronto como se efectúe la publicación de la respuesta al peticionario anónimo.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

En virtud de la corrección realizada, se concede un **beneficio de auditoría** a la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades y se procede a eliminar la mención de la petición **1851082025 (SFCyO)** del hallazgo.

3.3. TRASLADOS DE PQRSDF POR NO COMPETENCIA DE LA ENTIDAD.

La Oficina de Control Interno efectuó una muestra de 162 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:

3.3.1. 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% (160 peticiones) de 162 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, V12), política de operación 3.

Procesos/ Dependencias asociadas: Relacionamiento con la Ciudadanía, Dirección del Sistema de Cuidado, Control Interno Disciplinario, Dirección de Territorialización de Derechos, Dirección de Gestión del Conocimiento, Subsecretaría del Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad, Oficina Asesora de Planeación, Dirección de Enfoque Diferencial.

3.3.2. Oportunidad de mejora (OM-04-Varios-2025): Inoportunidad en el traslado de peticiones por competencia.

Condición: De acuerdo con la revisión adelantada por la Oficina de Control Interno de 162 peticiones que fueron objeto de traslado por competencia a otras entidades distritales, se observó que las siguientes peticiones, no se trasladaron dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y la política de operación 3 del procedimiento interno AC-PR-2, V12:

- **Petición 2420672025 (Relacionamiento con la Ciudadanía):** Se evidencia en Bogotá se escucha el ingreso de la petición el 21/05/2025 a la SdMujer, se asignó el 29/05/2025 a la Dirección del Sistema del Cuidado, es decir, seis (6) días después de su recepción, y se traslada ese mismo 29 a la entidad distrital competente. Por lo anterior, se evidencia retrasos en la asignación interna, ya que conforme a la actividad 5 del procedimiento interno, se debe realizar máximo en un día hábil, generando de esta forma incumplimiento de los términos para el traslado de peticiones por competencia.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

- **Petición 2629172025 (Despacho):** Se evidencia en Bogotá se escucha el ingreso de la petición el 29/05/2025 a la SdMujer, sin embargo, solo hasta el 09/06/2025 se efectúa el traslado a la entidad competente, es decir, seis (6) días después de su recepción. Es importante destacar que, dentro de la trazabilidad, se observa que la PQRSDF estuvo en el despacho por cinco (5) días, cuando el tiempo que se tiene previsto para el traslado interno es de tres (3) días conforme a la actividad 6 del procedimiento interno AC-PR-2, V12, lo que generó retrasos en la asignación a otra Entidad Distrital, generando incumplimiento en los términos dispuestos en la normatividad para el traslado por competencia.

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, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitatorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.”

Procedimiento Interno "Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía (AC-PR-2, V12)", política de operación 3.

Causa: Posible falta de control y seguimiento a las peticiones recibidas para efectuar oportuno traslado a otras entidades distritales.

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

3.3.2.1. Respuesta del auditado

Para la presente oportunidad de mejora (OM-04-Varios-2025) no se recibieron réplicas por parte de los procesos involucrados, por lo cual, se mantiene en firme el hallazgo.

3.4. REDES SOCIALES COMO MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRSDF.

La Oficina de Control Interno, procedió a validar la totalidad de las PQRSDF recibidas en el primer semestre del 2025 por medio de las redes sociales de la Secretaría Distrital de la Mujer, identificándose un total de siete (7) peticiones, de las cuales dos (2) fueron trasladadas por competencia a otras entidades y cinco (5) fueron atendidas desde la Entidad. Por lo anterior, se procedió hacer énfasis en las cinco atendidas desde la SdMujer, encontrándose lo siguiente:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN		Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE		Versión: 06	
	AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.4.1. Cumplimiento (C): Soportes de PQRSDf recibidas mediante redes sociales.

De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSD del primer semestre del 2025, se verificaron 5 peticiones recibidas a través de las redes sociales de la Entidad, identificándose que el 60% de acuerdo con la revisión adelantada en el Sistema Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión Documental Orfeo, cuenta con el cargue del soporte correspondiente a la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), dando cumplimiento a 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.

Procesos/ Dependencias asociadas: Relacionamiento con la Ciudadanía y Comunicación Estratégica.

3.4.2. Incumplimiento (I-09-Varios-2025): Tratamiento de datos personales en las PQRSDf recibidas en Redes sociales.

Condición: De acuerdo con la muestra verificada por la Oficina de Control interno sobre las PQRSDf recibidas en el primer semestre del 2025, se identificó que, al recibir peticiones mediante las redes sociales, no se solicita la autorización del ciudadano para efectos del tratamiento de los datos personales, según la política de privacidad y tratamiento de datos personales de la SdMujer. Información que deberá incluirse en los pantallazos que se envían a servicio a la ciudadanía. Por lo anterior, se evidencia incumplimiento de lo descrito en el aspecto No.5 de la Directiva No.004 del 2021.

Criterio: Directiva No.004 del 2021, numeral II. Lineamientos Distritales, aspecto No.5 que establece *"...En todos los casos - y previo a la solicitud de datos de identificación que se eleve a los ciudadanos para el adecuado registro de sus peticiones - se deberá solicitar la autorización del ciudadano para efectos del tratamiento de sus datos personales, según la política de privacidad y tratamiento de datos personales de cada entidad. Para los mismos efectos, se deberá remitir el vínculo de acceso a la política de tratamiento de datos personales..."*

Causa: Posible falta de lineamientos internos precisos y claros para la atención de PQRSDf a través de las redes sociales que permita dar cumplimiento a lo requerido en la normatividad distrital. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Posible materialización de incumplimientos a la normatividad aplicable para el tratamiento y la protección de datos personales del ciudadano en la gestión de PQRSDf recibidas mediante las redes sociales.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN		Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
			Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.4.2.1. *Respuesta del auditado*

Para el presente incumplimiento (I-09-Varios-2025) no se recibieron réplicas por parte de los procesos involucrados, por lo cual, se mantiene en firme el hallazgo.

3.4.3. **LINEAMIENTOS INTERNOS PARA LA ATENCIÓN DE PQRSDF EN LAS REDES SOCIALES**

De acuerdo con la verificación adelantada al proceso de “Relacionamiento con la Ciudadanía” en la Entidad, se evidencia que se cuenta con el procedimiento interno “Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía (AC-PR-2, V12)”, donde se contempla en la política de operación 5.3 lineamientos básicos sobre la atención de las PQRSDF remitidos a la Entidad a través de las redes sociales, sin embargo, sería importante fortalecer éstos conforme a lo contemplado en la Directiva No.004 del 2021 de la Secretaría General. En ese sentido, se establece el presente hallazgo:

3.4.3.1. ***Oportunidad de mejora (OM-05-SGC-2025): Fortalecimiento de los lineamientos y protocolos de atención de PQRSDF recibidas mediante las redes sociales.***

Condición: De acuerdo con la verificación adelantada por la Oficina de Control Interno al Sistema Integrado de Gestión, se considera importante fortalecer los lineamientos internos que se encuentran establecidos para la atención y gestión de PQRSDF recibidas a través de las redes sociales de la Entidad, de tal forma que se permita dar cumplimiento a las directrices establecidas en cuanto a la protección de datos personales de los ciudadanos que se contactan a través de este medio para efectuar solicitudes, así como la generación de guiones claros y precisos que le permitan al proceso de Comunicación Estratégica como responsable de las redes sociales de la Entidad, gestionar de manera oportuna solicitudes que puedan recibir a través de este canal.

Asimismo, será clave proporcionar orientaciones a la dependencia responsable de las redes de la SdMujer para atender diferentes situaciones que puedan surgir bajo el marco de este escenario como la falta de claridad en las peticiones recibidas por redes sociales, o información incompleta por parte de los ciudadanos con los cuales se está entablando la interacción, así como otras situaciones que puedan presentarse bajo el marco de la atención en este canal. Lo anterior, con la intención de la mejora continua de los canales de atención disponibles en la Secretaría Distrital de la Mujer.

Criterio: Directiva No.004 del 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”

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Causa: Posible omisión y/o desconocimiento de directrices distritales para la gestión de PQRSDf recibidas mediante las redes sociales institucionales. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Posible materialización de incumplimientos, así como pérdida de confianza en la Entidad por parte de la Ciudadanía.

3.4.3.1.1. Respuesta del auditado

Para la presente oportunidad de mejora (OM-05-SGC-2025) no se recibieron réplicas por parte de los procesos involucrados, por lo cual, se mantiene en firme el hallazgo.

3.4.4. CLIENTE INCÓGNITO EN LAS REDES SOCIALES DE LA SDMUJER.

La Oficina de Control Interno procedió a realizar un ejercicio de cliente incógnito mediante dos (2) redes sociales de la Entidad (Facebook- Instagram) con el fin de validar la oportunidad en la atención a través de este medio, así como la gestión que se efectúa sobre peticiones interpuestas a través de estos medios encontrando lo siguiente:

3.4.4.1. Oportunidad de mejora (OM-06-CE-2025): Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales.

Condición: De acuerdo con el ejercicio de cliente incógnito efectuado por la Oficina de Control Interno, se efectuó interacción con una solicitud de información a través del chat de Instagram y Facebook evidenciándose lo siguiente por cada una de las redes sociales:

- **Instagram:** Se remitió el día 15 de agosto del 2025 a las 10:18am mediante chat de la red social, pregunta en la cual se requiere información sobre el avance de la implementación de los 8 derechos priorizados de la Política Pública de Mujer y Equidad de Género, sin embargo, a la fecha del 20 de agosto del 2025, se validó y no se recibió respuesta alguna por parte de la Entidad sobre lo requerido por la ciudadana (Cliente incógnito).
- **Facebook:** Se remitió el día 15 de agosto del 2025 a las 2:15pm mediante chat de la red social, pregunta en la cual se requiere información sobre cifras del acoso sexual callejero de mujeres en el transporte público entre 2024 y 2025, así como las acciones implementadas desde la Secretaría sobre este fenómeno. En razón a lo anterior, se recibió respuesta por parte de la Entidad a las 5:34pm en la que se requiere información de la peticionaria para el registro correspondiente ante Atención a la Ciudadanía, si bien se reconoce que se recibió pronunciamiento desde la entidad para gestionar la solicitud, es importante promover la oportunidad en la respuesta de las solicitudes que pueden allegarse a través de las redes sociales.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Adicionalmente, cabe mencionar que, a la fecha de corte del 20 de agosto del 2025, la peticionaria (Cliente incógnito) no recibió correo con el número de radicado de su petición como se indicó en el chat de la red social, lo cual va en contravía de lo establecido en la política de operación 5.3 del procedimiento interno AC-PR-2, V12.

- **Instagram:** Se remitió el día 19 de agosto del 2025 a las 8:21am mediante chat de la red social, pregunta en la cual se requiere información sobre el proceso o paso a seguir para que una entidad privada pueda obtener la certificación de equidad de género, sin embargo, a la fecha del 20 de agosto del 2025, se validó y no se recibió respuesta alguna por parte de la Entidad sobre lo requerido por la ciudadana (Cliente incógnito).
- **Facebook:** Se remitió el día 19 de agosto del 2025 a las 9:20am mediante chat de la red social, pregunta en la cual se requiere información sobre requisitos para que una empresa pueda ser participe del sello en igualdad de la Secretaría de la Mujer. En razón a lo anterior, se recibió respuesta por parte de la Entidad a las 6:32pm en la que se indica el envío de la solicitud al correo de comunicaciones@sdmujer.gov.co con los datos de la peticionaria y la empresa que participaría, si bien se reconoce que se recibió pronunciamiento desde la entidad para gestionar la solicitud, es importante promover la oportunidad en la respuesta de las solicitudes que pueden allegarse a través de las redes sociales.

Por las situaciones relacionadas anteriormente, es importante que el proceso de Comunicación Estratégica establezca mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para garantizar una respuesta con oportunidad a los ciudadanos que se comuniquen a través de este medio para solicitar o requerir información conforme a sus necesidades.

Criterio: Procedimiento interno AC-PR-2, V12, política de operación 5.3 que establece “Para el caso de los requerimientos remitidos a la Entidad a través del canal virtual “Redes Sociales”, la dependencia de Comunicaciones será la responsable de su recepción y envío a Atención a la Ciudadanía, al correo electrónico servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co, junto con el pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad. En el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la respectiva red social. Atención a la Ciudadanía será la encargada del respectivo registro en el sistema de gestión documental Orfeo y la plataforma del Bogotá te escucha, y de su asignación y seguimiento al interior de la Entidad. Estos requerimientos deben ser remitidos con la información de contacto de la/el peticionaria/o. Una vez registrada la solicitud en el sistema Bogotá te escucha, el proceso de Atención a la Ciudadanía enviará vía correo electrónico a la dependencia de Comunicaciones, el número de radicado generado por el sistema, para que sea enviado a la/el peticionaria/o, para el correspondiente seguimiento a la solicitud y al correo electrónico del(la) peticionario(a) en caso que lo haya registrado en su solicitud.”

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer 2025 (RC-MA-01, V10), numeral 8.5.2 Protocolo de atención de redes sociales

Causa: Posible falta de control y seguimiento continuo a los chats de los que dispone las redes sociales de la Entidad para la atención con oportunidad de solicitudes que pueden ser remitidas por la ciudadanía a través de este medio. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Posible omisión de peticiones o solicitudes que pueden ser remitidas por la Ciudadanía a través de las redes sociales, generando pérdida de confianza y reputación de la Entidad.

3.4.4.2. **Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003433 del 29/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como replica:

“Se solicita su retiro para la Subsecretaría de Gestión Corporativa, teniendo en cuenta que el día 21 de mayo de 2025, se realizó la socialización al equipo de Comunicaciones responsable del manejo de las redes sociales de la Entidad, la actualización del procedimiento AC-PR-12, en lo correspondiente a la Política de Operación 5.3 que establece: “Para el caso de los requerimientos remitidos a la Entidad a través del canal virtual “Redes Sociales”, la dependencia de Comunicaciones será la responsable de su recepción y envío a Atención a la Ciudadanía, al correo electrónico servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co, junto con el pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad. En el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la respectiva red social. Atención a la Ciudadanía será la encargada del respectivo registro en el sistema de gestión documental Orfeo y la plataforma del Bogotá te escucha, y de su asignación y seguimiento al interior de la Entidad. Estos requerimientos deben ser remitidos con la información de contacto de la/el peticionaria/o. Una vez registrada la solicitud en el sistema Bogotá te escucha, el proceso de Atención a la Ciudadanía enviará vía correo electrónico a la dependencia de Comunicaciones, el número de radicado generado por el sistema, para que sea enviado a la/el peticionaria/o, para el correspondiente seguimiento a la solicitud y al correo electrónico del(la) petionario(a) en caso de que lo haya registrado en su solicitud”.

Por lo anterior, es al equipo de Comunicaciones a quien le corresponde establecer los controles que permitan el cumplimiento del citado lineamiento. Se anexa listado de asistencia de la socialización.”

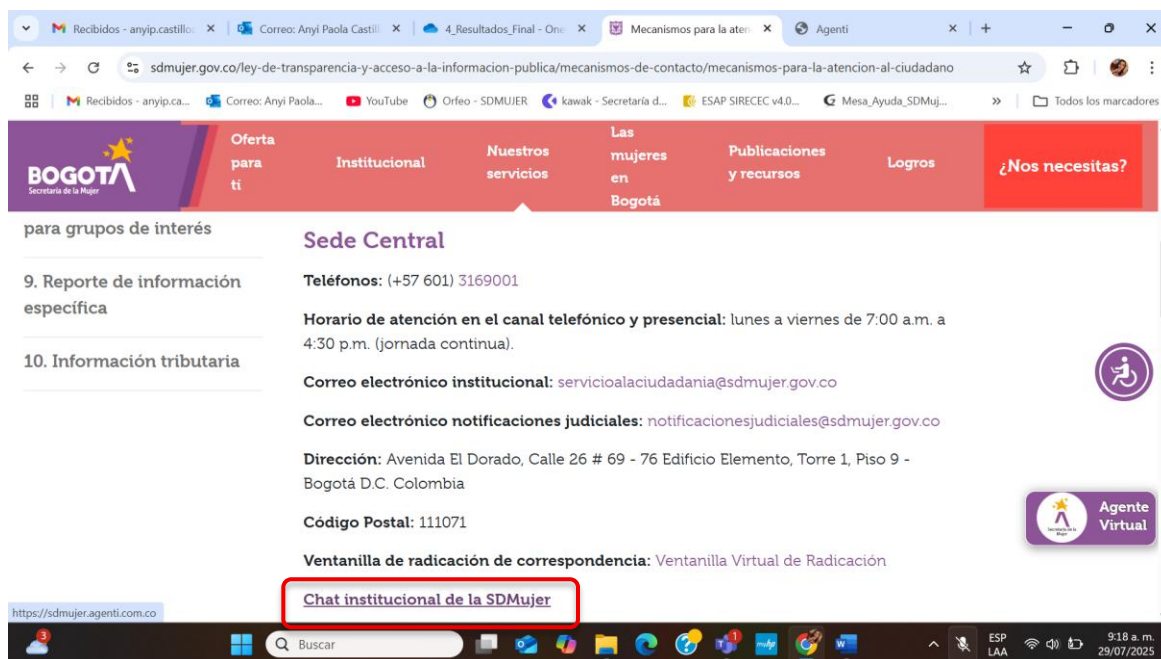
Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida, se evidencia que desde el proceso de atención a la ciudadanía se han proporcionado capacitaciones sobre el procedimiento interno, en el cual se les socializó el 21 de mayo del 2025, los lineamientos para la gestión de PQRSDF recibidos a través de las redes sociales, como consta en evidencia aportada por el proceso. En atención a lo anterior, **se elimina como responsable del hallazgo, el cual, queda asignado únicamente al proceso de Comunicaciones.**

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.5. **CHAT INSTITUCIONAL COMO MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRSDF (Beneficio de auditoría).**

La Oficina de Control Interno verificó la sede electrónica de la Entidad, donde se identificó que en la sección "Mecanismos para la atención a la Ciudadanía" del menú "Atención y Servicios a la Ciudadanía", se encuentra habilitado un enlace denominado **"Chat Institucional de la SdMujer"** (ver Imagen 5).

Imagen 5. Chat Institucional de la SdMujer

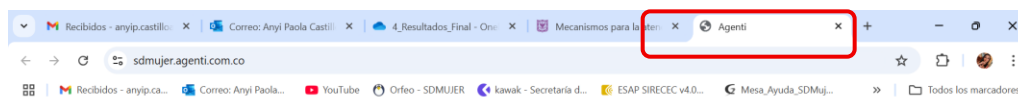


Fuente: Página web de la Secretaría Distrital de la Mujer, Consulta del 29/07/2025.

Al validar la funcionalidad del enlace el 29 de julio de 2025, se observó que este redirigía a una página en blanco, impidiendo la comunicación de la ciudadanía con la Secretaría. De igual manera, en la sección **"Agende su Cita"** se encontró un canal de chat que tampoco permitía entablar comunicación con la Entidad (ver Imágenes 6, 7 y 8).

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2 Versión: 06	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Imagen 6. Redireccionamiento del enlace “Chat Institucional de la SdMujer”

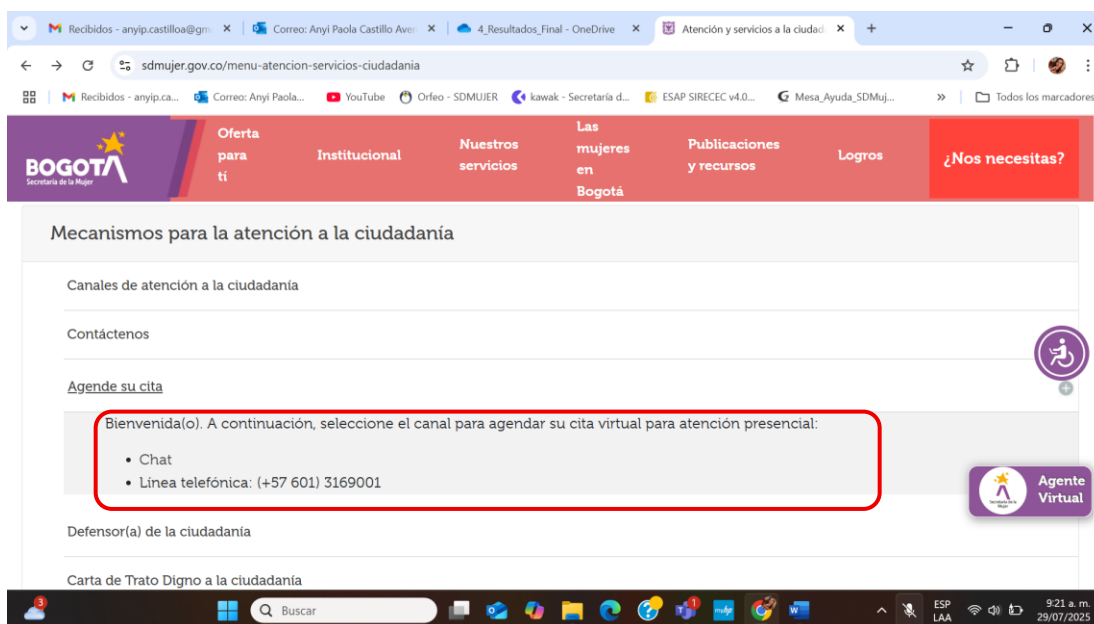


SIN FUNCIONAMIENTO COMO SE OBSERVA EN LA IMAGEN



Fuente: Página web de la Secretaría Distrital de la Mujer, Consulta del 29/07/2025.

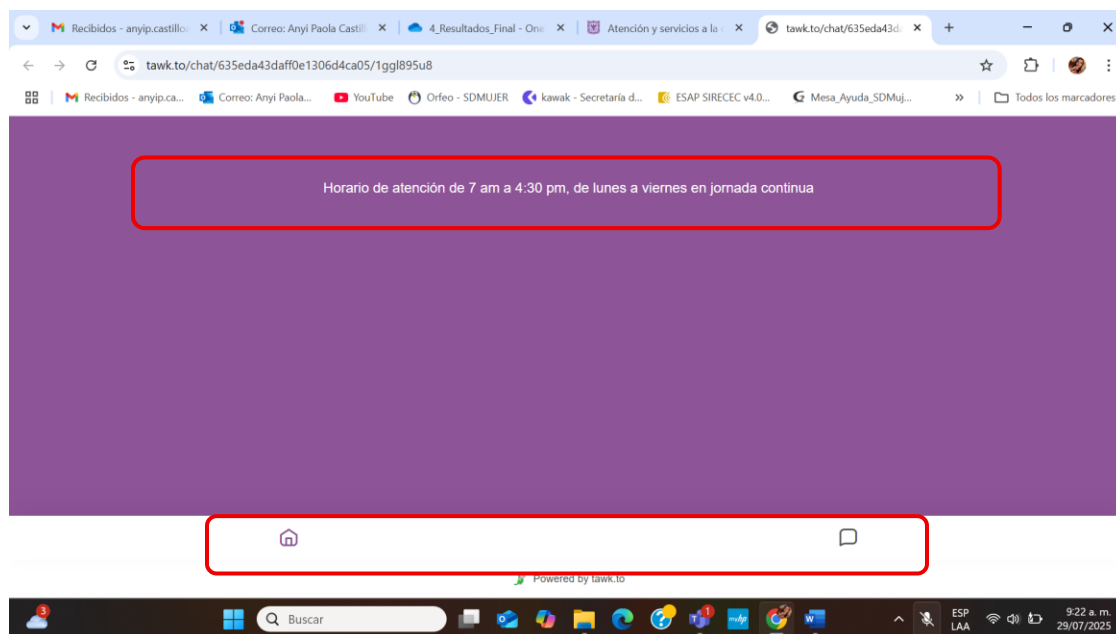
Imagen 7. Agende su cita, “Chat”



Fuente: Página web de la Secretaría Distrital de la Mujer, Consulta del 29/07/2025.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Imagen 8. Redireccionamiento de la sección *Agende su cita*, “Chat”



Fuente: Página web de la Secretaría Distrital de la Mujer, Consulta del 29/07/2025.

El 05 de agosto de 2025, durante una mesa de trabajo con el equipo de Atención a la Ciudadanía, se expuso esta situación. El equipo explicó que el canal de comunicación habilitado y funcional es el "Agente Virtual", el cual se visualiza en la parte inferior derecha de la página web y opera en jornada continua de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

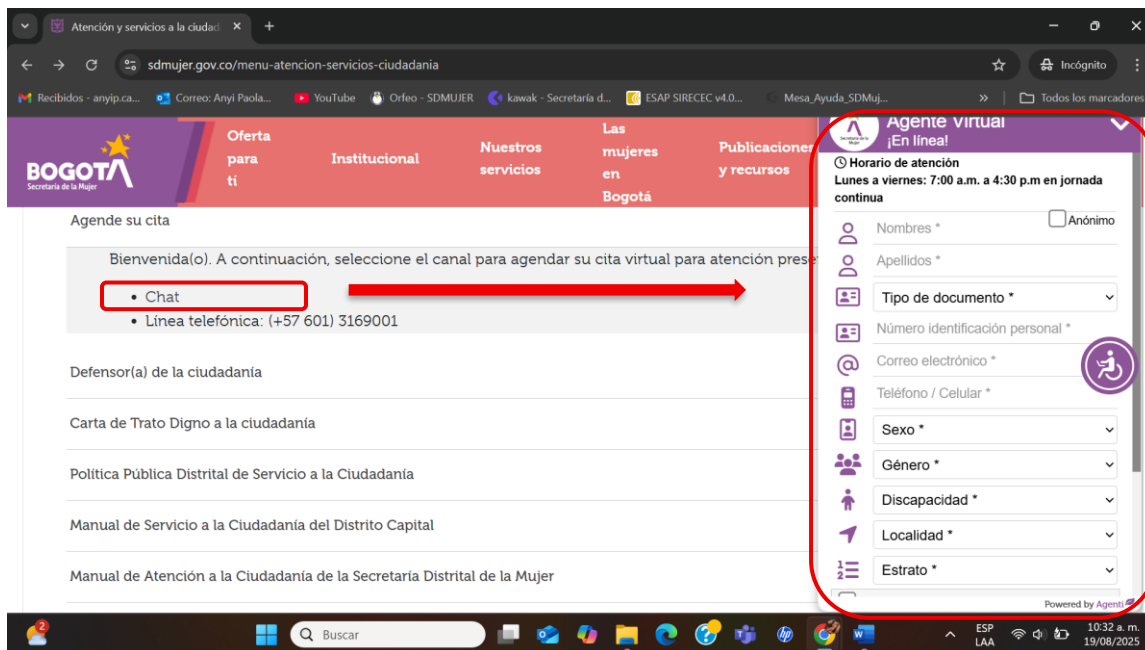
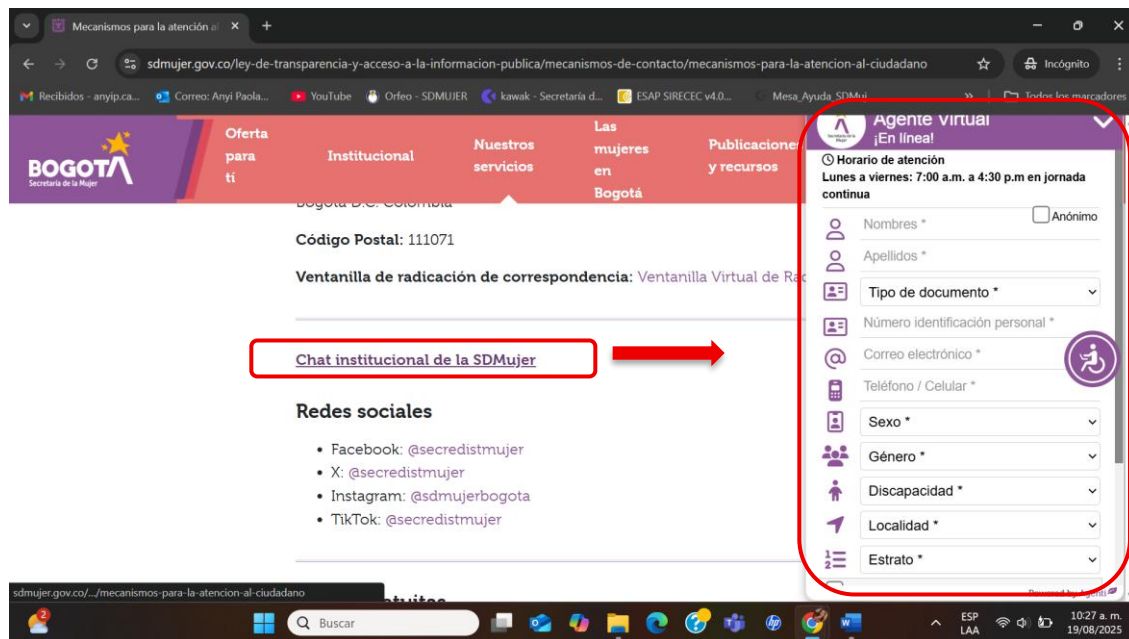
Si bien esta aclaración es válida, la Oficina de Control Interno sugirió al proceso de "Relacionamiento con la Ciudadanía" realizar gestiones para que los enlaces de chat redirijan directamente al "Agente Virtual". De no ser posible, se propuso incluir una nota o comentario informativo para orientar a los ciudadanos. Esto evitaría que los usuarios interpreten erróneamente que los canales no están en funcionamiento.

En respuesta a esta sugerencia, el 05 de agosto de 2025, el proceso de "Relacionamiento con la Ciudadanía" remitió un correo electrónico a la Oficina Asesora de Planeación y creó el caso de Mesa de Ayuda No. 44661 para solicitar los ajustes pertinentes. En una posterior verificación realizada por la Oficina de Control Interno el 19 de agosto de 2025, se confirmó que los enlaces de "Chat Institucional" y de "Agende su Cita" fueron ajustados para redirigir correctamente al "Agente Virtual". Este ajuste subsana la oportunidad de mejora identificada, **por lo que se otorga un beneficio de**

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06 Fecha de Emisión: 15/05/2025	

auditoría al proceso de "Relacionamiento con la Ciudadanía" (ver Imagen 9).

Imagen 9. Redireccionamiento del enlace “Chat Institucional” y agende su cita “Chat”



Fuente: Página web de la Secretaría Distrital de la Mujer, Consulta del 19/08/2025.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

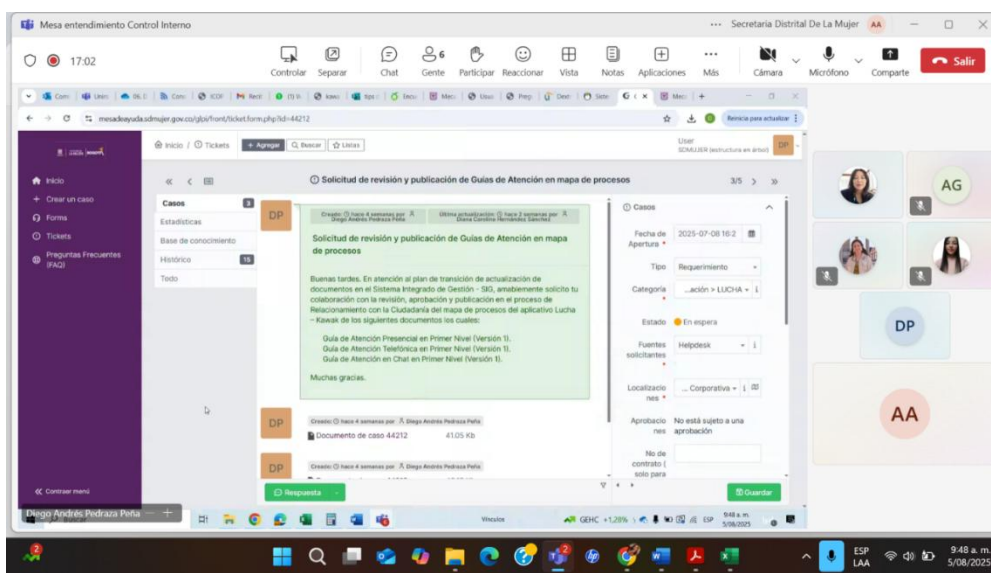
3.5.1. LINEAMIENTOS INTERNOS PARA LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CHAT INSTITUCIONAL DE LA SDMUJER.

La Oficina de Control Interno, llevó a cabo solicitud de información mediante memorando No. 3-2025-002106 del 22/07/2025, en el cual el numeral 5 se indagó sobre la existencia de documentos que proporcionen lineamientos para la operación y funcionamiento del Chat Institucional, frente a lo cual, se recibió respuesta por parte del proceso manifestando lo siguiente:

*“En el primer semestre de 2025, se trabajó en la elaboración de las Guías de Atención en Primer Nivel de los diferentes canales, entre ellos se encuentra el chat institucional. El documento se encuentra pendiente de aprobación y publicación en el Sistema Integrado de Gestión por parte de la OAP. Se anexan documentos.
De igual manera, actualmente se está trabajando en el procedimiento de Administración de Canales en el que se va a incorporar lineamientos respecto del funcionamiento del chat institucional.”*

En virtud de lo manifestado por el proceso de “Relacionamiento con la Ciudadanía”, se validó la existencia de un documento borrador denominado “Guía de Atención en Chat en primer nivel”, el cual está pendiente de aprobación por parte de la Oficina Asesora de Planeación como se constató en mesa de trabajo del 05 de agosto del 2025, donde se visualizó la mesa de ayuda 44212 interpuesta el 08/07/2025 para surtir este proceso y formalizar el documento bajo el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.

Imagen 10. Mesa de ayuda, formalización Guías de atención en chat en primer nivel



Fuente: Mesa de trabajo efectuada el 05/08/2025 con el proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Por lo anterior, será importante que el proceso efectúe continuo seguimiento y monitoreo a la mesa de ayuda interpuesta con el fin de garantizar que las guías elaboradas en el primer semestre del 2025 se formalicen en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad con la intención de que se implementen por parte del equipo en la atención al público a través del canal presencial, telefónico y chat institucional.

3.5.2. CLIENTE INCÓGNITO EN EL CHAT INSTITUCIONAL DE LA SDMUJER.

En virtud de validar la oportunidad y adecuada atención del chat institucional dispuesto como mecanismo para la atención a la ciudadanía, el equipo auditor llevo a cabo un ejercicio de cliente incógnito a través del “Agente Virtual” donde se identificó lo siguiente:

3.5.2.1. Cumplimiento (C): Oportunidad en la atención del chat institucional.

De acuerdo con el ejercicio de cliente incógnito adelantado en dos (2) ocasiones (01/08/2025 y 19/08/2025) por medio del agente virtual dispuesto en la sede electrónica de la Secretaría Distrital de la Mujer, se evidenció que la atención fue oportuna, dado que los tiempos de espera fueron reducidos para generar una interacción a través de este medio, dando cumplimiento a lo establecido en el numeral 4.3.1 del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, V2.

Procesos/ Dependencias asociadas: Subsecretaría de Gestión Corporativa- Servicio a la Ciudadanía.

3.5.2.2. Cumplimiento (C): Personalización de la atención en el chat institucional.

De acuerdo con el ejercicio de cliente incógnito adelantado en dos (2) ocasiones (01/08/2025 y 19/08/2025) por medio del agente virtual dispuesto en la sede electrónica de la Secretaría Distrital de la Mujer, se identificó que existe personalización de la atención, dado que la persona que atendió la interacción por medio del chat se identificó con su nombre así como con el nombre de la Entidad y se dirigió al peticionario conforme a los protocolos de atención de la Entidad, dando cumplimiento a lo establecido en el numeral 4.3.1 del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, V2.

Procesos/ Dependencias asociadas: Subsecretaría de Gestión Corporativa- Servicio a la Ciudadanía.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.5.2.3. Cumplimiento (C): Respuesta a la solicitud recibida mediante el chat institucional.

De acuerdo con el ejercicio de cliente incógnito adelantado en dos (2) ocasiones (01/08/2025 y 19/08/2025) por medio del agente virtual dispuesto en la sede electrónica de la Secretaría Distrital de la Mujer, se evidencia que se preparó la respuesta y se comunicó la información en lenguaje claro para su comprensión por parte de la ciudadana que entablo la interacción, asimismo, se confirma por parte de quien brinda la atención que la información recibida este clara o el trámite haya sido atendido en su totalidad, dando cumplimiento a lo establecido en el numeral 4.3.1 del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, V2.

Procesos/ Dependencias asociadas: Subsecretaría de Gestión Corporativa- Servicio a la Ciudadanía.

3.5.2.4. Cumplimiento (C): Autorización del Tratamiento de datos personales en las interacciones efectuadas en el chat institucional.

De acuerdo con el ejercicio de cliente incógnito adelantado en dos (2) ocasiones (01/08/2025 y 19/08/2025) por medio del agente virtual dispuesto en la sede electrónica de la Secretaría Distrital de la Mujer, se evidencia que para iniciar una interacción entre la ciudadanía y la Entidad, se dispone de un recuadro para la autorización del Tratamiento de datos personales, y se pone en conocimiento del ciudadano dicha política de la Entidad para su lectura previa, lo que permite dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012.

Procesos/ Dependencias asociadas: Subsecretaría de Gestión Corporativa- Servicio a la Ciudadanía.

3.5.2.5. Cumplimiento (C): Aplicación de la encuesta de satisfacción en el chat institucional

De acuerdo con el ejercicio de cliente incógnito adelantado en dos (2) ocasiones (01/08/2025 y 19/08/2025) por medio del agente virtual dispuesto en la sede electrónica de la Secretaría Distrital de la Mujer, se identificó que una vez finalizado el servicio prestado a través del chat virtual de la Entidad, se remite una encuesta de satisfacción que permite evaluar la oportunidad en la atención prestada por la funcionaria (o) de la Entidad, su conocimiento sobre la temática consultada y las sugerencias en función de mejorar el servicio, lo cual, permite dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 4.3.1 del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, V2.

Procesos/ Dependencias asociadas: Subsecretaría de Gestión Corporativa- Servicio a la Ciudadanía.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.6. **INFORMES DE LA GESTIÓN DE PQRSDF 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, V12), la Subsecretaría de Gestión Corporativa, a través del proceso de Relacionamiento con 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 se validó el reporte de informes mensuales a la Veeduría Distrital, obteniéndose los siguientes resultados en el ejercicio auditor:

3.6.1. **Cumplimiento (C): Publicación 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 primer semestre del 2025, se han publicado dentro de los (15) días hábiles siguientes a la fecha de corte, dando cumplimiento a lo establecido en la política de operación 6.1 del procedimiento interno AC-PR-2, V12.

Procesos/ Dependencias asociadas: Subsecretaría de Gestión Corporativa- Servicio a la Ciudadanía.

3.6.2. **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.1 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 primer semestre del 2025, 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, V12.

Procesos/ Dependencias asociadas: Subsecretaría de Gestión Corporativa- Servicio a la Ciudadanía.

3.6.3. **Cumplimiento (C): Publicación Informe semestral sobre la gestión de la Defensora de la Ciudadanía publicado.**

De acuerdo con la revisión adelantada por la Oficina de Control Interno el 19 de agosto del 2025, se evidencia publicado el informe del primer semestre del 2025 sobre la gestión de la Defensora de la

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer, dando cumplimiento a lo establecido en la política de operación 6.4 del procedimiento interno AC-PR-2, V12, así como de lo dispuesto en el Manual Operativo Defensor de la Ciudadanía Distrito Capital, función 6, lineamiento 1.

Procesos/ Dependencias asociadas: Oficina Jurídica.

3.6.4. 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 primer semestre del 2025 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: Subsecretaría de Gestión Corporativa- Servicio a la Ciudadanía.

3.7. 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 validaron las mejoras aplicadas en el Escenario 1, así como la alineación e implementación de los Escenarios 2 y 3 conforme a los lineamientos del Manual del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

En el presente informe, se revisará el progreso correspondiente al Escenario 4 y avances de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía. Con el propósito de fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía, optimizando la prestación de los servicios institucionales y promoviendo una gestión más transparente y participativa.

- **Escenario 4:** Lineamientos para la participación ciudadana en la gestión: Evaluar el grado de implementación y efectividad de los mecanismos de participación ciudadana en los procesos de identificación de necesidades, así como su involucramiento en las fases de diseño, formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de los escenarios de relacionamiento entre

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

la ciudadanía y la Administración Distrital. Con el fin de identificar si la entidad ha garantizado espacios de diálogo y co-creación, si ha promovido una participación, y ha articulado estas acciones con los instrumentos de planeación, garantizando así una gestión pública orientada a fortalecer la relación Estado-ciudadanía.

Del análisis realizado, se observaron los siguientes resultados:

3.7.1. Cumplimiento (C): Formalización y avances de la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía.

De acuerdo con la verificación realizada, se evidencia un avance conforme a la programación establecida para la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía. El 12 de mayo de 2025, en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se aprobó la creación formal del proceso de Relacionamento con la Ciudadanía, constituyendo un paso significativo en la consolidación de este modelo.

Posteriormente, el 30 de mayo de 2025 se desarrolló la primera sesión de la Mesa Técnica, en la cual se aprobaron el reglamento interno y el plan de trabajo de la estrategia. Asimismo, se designaron los enlaces responsables de la ejecución, quienes iniciaron las actividades previstas en los planes establecidos.

En relación con los avances, se registra un progreso acumulado del 25 % en la implementación del plan de trabajo de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía y del 30 % en el plan de trabajo de la Mesa Técnica. Estos resultados evidencian el inicio de la implementación del modelo distrital y la gestión activa de los compromisos adquiridos.

Procesos/ Dependencias asociadas: Mesa técnica de relacionamiento con la ciudadanía, Subsecretaría de Gestión Corporativa- Servicio a la Ciudadanía, Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, Oficina Asesora de Planeación y Oficina Jurídica.

3.7.2. Cumplimiento (C): Diseño de espacios de participación ciudadana para la identificación de mejoras en los espacios de relacionamiento.

Se evidenció que existen diversos espacios de participación ciudadana que permiten identificar aspectos de mejora en los escenarios de relacionamiento entre la ciudadanía y la entidad. A través de la Estrategia de Participación Ciudadana, la entidad promueve el diálogo estructurado y la construcción colectiva con los grupos de valor, utilizando mecanismos presenciales y virtuales.

Entre los espacios se encuentran los talleres colaborativos, orientados a cocrear soluciones y generar compromisos entre actores; los recorridos territoriales, que permiten identificar problemáticas locales; las mesas de trabajo, que articulan planificación y consenso para acciones futuras; y los grupos

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

focales, **enfocados** en recoger percepciones especializadas. Asimismo, se realizan foros y audiencias públicas, y se cuenta con mecanismos virtuales que amplían el acceso y la participación. Estas acciones demuestran que la entidad ha diseñado espacios pertinentes y funcionales que facilitan la identificación, priorización y mejora continua de los entornos y canales de relacionamiento con la ciudadanía.

Procesos/ Dependencias asociadas: Dirección de Territorialización de Derechos y Participación y Subsecretaría de Gestión Corporativa (Servicio a la ciudadanía).

3.7.3. Cumplimiento (C): Implementación de metodologías participativas para la identificación de necesidades en el acceso a servicios y trámites.

Durante la verificación realizada, se evidenció que la entidad en el marco del Plan de Participación Ciudadana resalta la ejecución de espacios como el Foro Ciudadano de la Secretaría Distrital de la Mujer (SdMujer), orientado principalmente a mujeres, donde se intercambian ideas sobre políticas públicas, derechos, acceso a servicios y prevención de violencias. Asimismo, se han llevado a cabo audiencias públicas, ejercicios en escenarios virtuales (TIC), talleres presenciales, mesas técnicas y encuestas a través de códigos QR. Estas estrategias han facilitado la recolección de insumos ciudadanos y permiten concluir que la entidad ha adoptado acciones concretas para fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía en materia de mejora de servicios.

Procesos/ Dependencias asociadas: Dirección de Territorialización de Derechos y Participación y Subsecretaría de Gestión Corporativa (Servicio a la ciudadanía).

3.7.4. Cumplimiento (C): La entidad cuenta con el documento de caracterización de usuarios.

La SdMujer cuenta con el “Documento de Caracterización de Usuarías(os) 2024”, el cual evidencia un análisis integral de las características sociodemográficas, necesidades, barreras de acceso y formas de interacción de las personas que acceden a sus servicios.

En este documento se incorporan variables diferenciales como edad, ubicación territorial, pertenencia étnica, condición de discapacidad, identidad de género, nivel educativo y situación laboral, entre otras.

La caracterización no solo describe a la población atendida, sino que constituye un insumo estratégico para la planificación institucional, ya que permite ajustar los espacios de relacionamiento, mejorar los canales de atención y orientar acciones participativas más inclusivas y pertinentes. De esta manera, la entidad garantiza que sus mecanismos de participación respondan a la diversidad, necesidades y expectativas reales de los grupos de valor.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Procesos/ Dependencias asociadas: Subsecretaría de Gestión Corporativa.

3.7.5. 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.
- Foro Ciudadano de la Secretaría Distrital de la Mujer (SdMujer), orientado principalmente a mujeres, donde se intercambian ideas sobre políticas públicas, derechos, acceso a servicios y prevención de violencias. Asimismo, se han llevado a cabo audiencias públicas, ejercicios en escenarios virtuales (TIC). Estos son 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.
- 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: Dirección de Territorialización de Derechos y Participación y Subsecretaría de Gestión Corporativa (Servicio a la ciudadanía).

3.7.6. Oportunidad de mejora (OM-07-SGC-2025): Asegurar la vinculación efectiva de la caracterización a los espacios de participación.

Condición: La SdMujer cuenta con el “Documento de Caracterización de Usuarías(os) 2024”, que presenta variables diferenciales (edad, pertenencia étnica, discapacidad, identidad de género, etc.). Sin embargo, no se evidencia de forma explícita cómo los resultados de este ejercicio de caracterización han sido utilizados como insumo para diagnosticar o rediseñar los espacios, canales

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN		Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE		Versión: 06	
	AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

y metodologías de participación ciudadana. Incluir este aspecto es necesario para garantizar que los mecanismos participativos respondan efectivamente a las necesidades diversas de las y los usuarios.

Criterio: Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. *“...La política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública tiene como propósito orientar a las entidades para que garanticen la incidencia y contribución efectiva de la ciudadanía y sus organizaciones en los procesos de diagnóstico, planeación, ejecución y evaluación -incluyendo la rendición de cuentas- de su gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana, contribuyendo al logro de los resultados institucionales y a la satisfacción de las necesidades y derechos de la ciudadanía y grupos de valor...”*

Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. Escenario 4. *“Utilizar los ejercicios de caracterización para diagnosticar si los canales y espacios para promover la participación ciudadana son idóneos y tienen en cuenta las diversidades de las y los usuarios”*

Causa: No se evidencia como se va a realizar el ejercicio de articulación entre los resultados del ejercicio de caracterización y los procesos de planeación, ajuste o evaluación de los espacios de participación ciudadana. Sin embargo, será importante hacer el análisis de causas pertinente para determinar la causa raíz.

Efecto: La ausencia de esta articulación puede generar que los espacios de participación diseñados por la entidad no respondan plenamente a las necesidades, expectativas o barreras específicas de los grupos de valor, lo cual puede reducir el impacto y legitimidad de la gestión institucional frente a la ciudadanía.

3.7.6.1. **Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa.**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003433 del 29/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como replica:

“Se solicita se retire toda vez que desde el inicio del ejercicio de caracterización se ha articulado con las dependencias responsables y se ha realizado la socialización de los resultados del informe de caracterización, requiriendo a las dependencias las acciones que se adelantarían a partir de esos resultados (se anexa memorando de socialización y memorandos de respuesta).”

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida, se reconoce que la entidad ha adelantado acciones positivas, como la socialización del “Documento de Caracterización de Usuarías(os) 2024” con las dependencias responsables y el requerimiento de acciones específicas a partir de sus resultados. Esto demuestra un avance en la articulación y un compromiso institucional con el uso de la información de caracterización.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

No obstante, el hallazgo de auditoría no se enfoca en la existencia de socializaciones, sino en la **necesidad de evidenciar de manera explícita y sistemática** cómo los resultados de la caracterización se integran en el diseño, ajuste o evaluación de los espacios de participación ciudadana. Durante el proceso de verificación, no se identificaron mecanismos documentados que aseguren esta vinculación, ni indicadores que demuestren su incidencia directa en la planeación de los escenarios de participación.

Por lo tanto, se mantiene la **Oportunidad de Mejora (OM-07-SGC-2025)**. La recomendación persiste en fortalecer el proceso mediante la formalización de lineamientos que garanticen que los resultados de la caracterización sean un insumo obligatorio en la planeación y rediseño de los mecanismos de participación. Este ajuste es fundamental para dar cumplimiento al Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y asegurar que los espacios participativos respondan de manera efectiva a las necesidades y diversidades de los grupos de valor de la entidad.

3.7.7. Fortalecer la programación y seguimiento de los diálogos ciudadanos.

Condición: De acuerdo con el reporte publicado en el botón de Transparencia de la SdMujer, correspondiente a la Estrategia de Participación Ciudadana, a la fecha no se evidencia una programación específica de diálogos ciudadanos. Este aspecto es fundamental para garantizar su ejecución efectiva y el adecuado seguimiento de los espacios participativos.

Por lo anterior, será necesario definir en la estrategia de participación ciudadana, un cronograma anual o programación estimada de los diálogos que se van a realizar durante la vigencia, que contemple fechas, temáticas y responsables de la realización de estos diálogos ciudadanos, ya que, si bien estos se encuentran mencionados de manera general en la estrategia, la ausencia de una programación detallada puede dar lugar a una planeación inadecuada y a interpretaciones ambiguas respecto al alcance y desarrollo de estos.

Criterio: Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. Escenario 4. *“Diseñar e implementar espacios de participación ciudadana para el diseño de las acciones de relacionamiento integral con la ciudadanía que quedarán contenidas en los instrumentos de planeación de la entidad (Plan de Participación Ciudadana)”*

Causa: La estrategia de participación no contempla, hasta el momento, una planeación detallada ni un cronograma que asegure la realización periódica de los diálogos ciudadanos. Sin embargo, será importante hacer el análisis de causas pertinente para determinar la causa raíz.

Efecto: Debilidades en los mecanismos de participación, generando afectaciones en la confianza de la ciudadanía en la Entidad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

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

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003250 del del 26/08/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la: Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, se enuncia lo siguiente como réplica:

“La Estrategia de Participación Ciudadana, es un documento guía para la formulación de las actividades de participación ciudadana, en el marco de la Ley 1757 de 2015 y otras relacionadas. Por lo tanto, en este documento no se plasman los cronogramas de actividades.

De otro lado, se tiene el Plan Institucional de Participación Ciudadana, donde se tiene la actividad “Realizar diálogos Ciudadanos” a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y los cuales se han venido trabajado en la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía.

Por lo anterior, solicito sea eliminada la oportunidad de mejora ya que los diálogos ciudadanos se han venido gestionando en el marco del Plan Institucional de Participación Ciudadana y lo estipulado en la Estrategia de Rendición de Cuentas de la Secretaría Distrital de la Mujer (SDMujer) y conforme a los lineamientos establecidos por la Veeduría Distrital.”

Respuesta Oficina de Control Interno: En atención a la réplica presentada por la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, se evidencia que en el Plan Institucional de Participación Ciudadana se encuentra programada la actividad “realizar diálogos ciudadanos”.

No obstante, en la verificación inicial no fue posible constatar la ejecución de dichas actividades, dado que la fecha de cumplimiento reportada tanto en la Estrategia de Participación como en el Plan de Participación era abierta y no puntual. Asimismo, el nivel de avance evidenciado indicaba que, a la fecha de la revisión, los diálogos aún no se habían llevado a cabo, lo cual generaba limitaciones para su trazabilidad.

Sin embargo, una vez revisada la programación contenida en el Plan Institucional de Participación Ciudadana y verificada la inclusión de esta actividad, se procede a eliminar la Oportunidad de Mejora (OM-08-Varios-2025), toda vez que se pudo validar la existencia de un indicador que permitirá medir su resultado y ejecución.

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

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003271 del 27/08/2025 recibido mediante Orfeo interpuesto por la: Oficina Jurídica, se enuncia lo siguiente como réplica:

“En cumplimiento de la Resolución 266 de 2023, el Decreto Distrital 847 de 2019 y el Modelo Distrital de Relacionamento con la Ciudadanía, la suscrita Jefa de la Oficina Jurídica participa en la Mesa

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía en su rol de Defensora Ciudadana. No obstante, esta participación obedece al rol atribuido a la jefe de la dependencia a través de la Resolución 266 de 2023, más la Oficina Jurídica como tal no tiene funciones asociadas al desarrollo de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía. Esto, dado que en el informe se relaciona a la Oficina Jurídica como dependencia asociada a la oportunidad de mejora en cuestión.

Ahora, con relación al rol de la Jefe de la Oficina Jurídica como Defensora Ciudadana, debe señalarse que, conforme lo establecido en el artículo 14 del Decreto 847 de 2019, no existe una función asociada a la programación de diálogos por parte del directivo que desempeño dicho rol. Por ello, la acción sugerida en el marco de esta oportunidad de mejora solo podría adelantarse en el marco de la participación de la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía.

Con relación a dicha mesa, se debe señalar que en este espacio se discuten asuntos de relacionamiento con la ciudadanía, como lo es la Estrategia de Participación Ciudadana, la cual es liderada por la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación. No obstante, esta estrategia no exige el cronograma de las actividades de participación, como quiera que es un documento orientador para el ejercicio de los derechos ciudadanos de acuerdo con la normatividad vigente.

Además, es importante resaltar que en el marco del Plan Institucional de Participación Ciudadana, la Oficina Asesora de Planeación socializa las actividades relacionadas con los diálogos ciudadanos en las sesiones de la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía, espacio en el cual se realiza seguimiento al estado y avances de los espacios participativos.

Así las cosas, se solicita se reconsidere la asignación de esta oportunidad de mejora, como quiera que, no es un proceso a cargo de esta dependencia y, en el marco de las funciones asignadas como Defensora de la Ciudadanía, en virtud del cual se participa en la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía, no se ha incurrido en alguna omisión de seguimiento de acuerdo con los asuntos discutidos en esta.”

Respuesta Oficina de Control Interno: En atención a la réplica presentada por la Oficina Jurídica, se aclara que la oportunidad de mejora será eliminada del informe, dado que se evidencia que en el Plan Institucional de Participación Ciudadana se encuentra programada la actividad “Realizar diálogos ciudadanos”.

3.7.7.3. Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa.

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003433 del 29/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como replica:

“En el rol de Secretaría Técnica de la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía, que ejerce la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se solicita el retiro de la oportunidad de mejora para la mesa técnica, teniendo en cuenta que desde esta instancia se realiza un seguimiento al cumplimiento de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía (servicio a la ciudadanía, participación ciudadana, racionalización de trámites y transparencia) y las acciones de mejora para cada una de ellas. En estos

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

seguimientos se ha podido constatar que el cumplimiento de las políticas de servicio a la ciudadanía y de participación ciudadana son altas (982,2% y 97% respectivamente), según los últimos resultados del FURAG, con lo cual se evidencia un alto grado de cumplimiento de estos lineamientos.

Desde la Dirección de Territorialización y Participación se ha informado que las actividades relacionadas con los diálogos ciudadanos se encuentran incorporadas en el Plan Institucional de Participación, lo que no daría lugar a la oportunidad de mejora planteada” (SIC)

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida, se aclara que la oportunidad de mejora será eliminada del informe, dado que se evidencia que en el Plan Institucional de Participación Ciudadana se encuentra programada la actividad “Realizar diálogos ciudadanos”.

3.7.8. Fortalecer el uso de lenguaje claro e incluyente en la gestión institucional con los grupos de valor de la SdMujer.

Condición: En la verificación realizada no se evidencia la implementación de ejercicios de participación ciudadana con las y los usuarios, grupos de interés y de valor, orientados a la traducción y adopción de documentos en lenguaje claro e incluyente. Esta situación podría limitar la comprensión de la información, generar barreras en el acceso a los contenidos institucionales y restringir la apropiación ciudadana en la gestión pública.

Por lo anterior, será importante diseñar e implementar mecanismos participativos que permitan validar la claridad, pertinencia e inclusividad del lenguaje utilizado en los documentos oficiales de la entidad, garantizando así que la información sea accesible, comprensible y representativa para los grupos de valor.

Criterio: Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. Escenario 4. “Implementar ejercicios de participación ciudadana las y los usuarios, grupos de interés y de valor para la traducción y adopción de documentos en lenguaje claro e incluyente.”

3.7.8.1. Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa.

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003433 del 29/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como replica:

“Solicitamos el retiro de esta oportunidad de mejora, teniendo en cuenta que estamos desarrollando el plan de trabajo de lenguaje claro para la vigencia 2025, a partir de la estrategia establecida en el Sistema Integrado de Gestión, proceso de Relacionamento con la Ciudadanía. De igual manera, el Comité Institucional, en sesión del 12 de mayo, aprobó las actividades a desarrollar en este tema (se anexa acta, pág. 7) donde se encuentran las relacionadas con simplificación y traducción de documentos de mayor consulta ciudadana. Cabe precisar que tanto la estrategia como el plan de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN		Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE		Versión: 06	
	AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

trabajo de lenguaje claro están estructurados para dar cumplimiento al modelo de relacionamiento con la ciudadanía y los lineamientos del FURAG.”

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida, se reconoce que la entidad ha desarrollado una estrategia y un plan de trabajo de lenguaje claro para la vigencia 2025. Estos documentos, aprobados por el Comité Institucional en la sesión del 12 de mayo, están orientados a la simplificación y traducción de documentos de mayor consulta ciudadana, lo que refleja una planeación adecuada y un compromiso institucional para atender los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía y del FURAG.

Si bien la entidad ha avanzado en la fase de planeación, será importante en gestionar la materialización de los mecanismos participativos y la obtención de resultados de su ejecución. En este sentido, y con el fin de fortalecer la gestión institucional, se recomienda a la Subsecretaría de Gestión Corporativa que realice un seguimiento riguroso a la ejecución de las actividades definidas en el plan de trabajo de lenguaje claro. Por lo anterior, **se procede a eliminar la Oportunidad de Mejora.**

3.7.9. Oportunidad de Mejora (OM-10-SGC-2025): Fortalecer los mecanismos de evaluación ciudadana sobre la calidad, oportunidad y eficiencia en el acceso a la información pública.

Condición: De acuerdo con la verificación realizada, se evidencia que la entidad ha dispuesto una herramienta (encuesta de satisfacción) que permite recoger la percepción de la ciudadanía frente a la consulta y acceso a la información. Los resultados del *Informe de “Resultados Encuesta de Satisfacción de Servicios y Estrategias de la SdMujer – Primer semestre 2025”* reflejan un nivel de satisfacción del 100 % en los factores medidos (claridad, utilidad, facilidad de consulta y satisfacción general), lo que evidencia un alto reconocimiento ciudadano.

Sin embargo, aunque la encuesta incorpora una pregunta relacionada con la consulta de información, resulta limitado frente al criterio establecido, ya que no evalúa de manera específica los aspectos de **calidad, oportunidad y eficiencia** en el acceso a la información pública.

De acuerdo con lo anterior, se sugiere ajustar el instrumento de medición, incorporando preguntas que evalúen de forma explícita la calidad, oportunidad y eficiencia en la consulta y acceso a la información pública, con el fin de fortalecer los procesos de retroalimentación ciudadana.

Criterio: Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Escenario 4. *“Desarrollar espacios o herramientas para que la ciudadanía pueda evaluar la calidad, oportunidad y eficiencia en la consulta y el acceso a la información pública”*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN		Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE		Versión: 06	
	AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Causa: La entidad no ha incorporado en sus instrumentos de medición preguntas específicas que evalúen de manera directa la calidad, oportunidad y eficiencia en el acceso a la información pública. Sin embargo, será importante hacer el análisis de causas pertinente para determinar la causa raíz.

Efecto: La evaluación ciudadana se limita a aspectos generales de satisfacción, lo que restringe la identificación de oportunidades de mejora.

3.7.9.1. **Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa.**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003433 del 29/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como replica:

“Solicitamos retiro de la oportunidad de mejora y/o revisión del instrumento con el equipo auditor, teniendo en cuenta que lo que evalúa la encuesta respecto a página web, se encuentra alineado con lo que se pregunta en la medición del FURAG. Es importante mencionar que constantemente se revisa la encuesta de satisfacción, para verificar que sea un instrumento amigable y que no cuente con un número elevado de preguntas que hagan desistir a las personas de diligenciarla, por lo que incorporar más preguntas podría ocasionar este efecto. De todas maneras, existe una pregunta abierta en la que la ciudadanía puede manifestar sus observaciones y dentro de las respuestas no se encuentran temas relacionados con inconformidades con la información publicada.”

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica presentada por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se reconoce que la encuesta institucional se alinea con el FURAG. También se valida que el instrumento es conciso para evitar la deserción de los usuarios, y que incluye una pregunta abierta para observaciones, la cual no ha registrado inconformidades sobre la información pública.

El criterio del **Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía**, en su Escenario 4, exige mecanismos de evaluación que valoren de forma específica la **calidad**, la **oportunidad** y la **eficiencia** en el acceso a la información pública. La encuesta actual mide percepciones de manera general, pero no evalúa estos tres aspectos de forma diferenciada, por lo que no cumple plenamente con el criterio.

En consecuencia, si bien se valora el esfuerzo institucional y la coherencia con el FURAG, se considera pertinente ajustar o complementar el instrumento para que evalúe directamente la calidad, la oportunidad y la eficiencia, sin sacrificar la brevedad o la amigabilidad. Se sugiere incorporar tres ítems cerrados con una escala breve (uno por cada dimensión) o aplicar un módulo complementario por muestreo. Esto fortalecerá la retroalimentación ciudadana sin incrementar significativamente la carga para los usuarios. Por lo tanto, **se mantiene la Oportunidad de Mejora OM-10-SGC-2025**.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN		Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE		Versión: 06	
	AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.7.10. **Fortalecer los mecanismos de evaluación y retroalimentación ciudadana en la gestión institucional.**

Condición: De acuerdo con la verificación realizada, se evidencia que la SdMujer ha promovido ejercicios de participación ciudadana orientados a socializar su gestión y recibir retroalimentación, principalmente a través de espacios como el *Diálogo Ciudadano – Estrategia Mujeres Transformaciones Culturales 2024* y la *Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025 – Bogotá Camina Segura*.

Sin embargo, no se identifican herramientas de evaluación específicas que midan la calidad, oportunidad y eficiencia de las actividades en los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, ni mecanismos claros de publicación y visibilización de los aportes y acciones de mejora.

Criterio: Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Escenario 4. “Implementar herramientas de evaluación de las actividades en los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, publicar y visibilizar los aportes, acciones de mejora y correctivos en la gestión institucional que se tomaron con base en la participación ciudadana.”

3.7.10.1. **Respuesta del auditado: Oficina Asesora de Planeación.**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003248 del del 26/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Oficina Asesora de Planeación, se enuncia lo siguiente como réplica:

“La entidad aplica de manera permanente los instrumentos de evaluación definidos por la Veeduría Distrital para los eventos desarrollados, a través de los cuales se califica la oportunidad, efectividad y calidad de los mismos, incluyendo aspectos relacionados con la convocatoria, las temáticas abordadas, la metodología y la logística.

Adicionalmente, frente a las preguntas, sugerencias o recomendaciones formuladas por la ciudadanía en dichos espacios, estas son recogidas en los instrumentos de evaluación y, en los casos en los que la Secretaría Distrital de la Mujer tiene competencia, se generan las respuestas correspondientes, garantizando así un ejercicio de transparencia, participación y mejora continua en la gestión institucional.

Con respecto al último ejercicio de Rendición de cuentas, no se recibieron recomendaciones u oportunidades de mejora, identificadas por la ciudadanía, por tal razón, no se formularon acciones de mejora producto de estas jornadas.

“Formato de evaluación del proceso de Rendición de cuentas: Debe ser diligenciada por la ciudadanía, a través de medios impresos la cual debe ser sistematizada en Excel, o diligenciada a través del siguiente enlace <https://forms.gle/A7ikh6ZJU67jmA9> (... Ver imagen en memorando No. 3-2025-003248)”

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN		Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE		Versión: 06	
	AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Respuesta Oficina de Control Interno: En atención a la réplica presentada por la Oficina Asesora de Planeación, se evidenció que se realizó el cargue en el aplicativo LUCHA, dentro del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía, en los documentos externos la “*Evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y diálogos Ciudadanos*”, información que fue notificada de forma posterior a la ejecución de la auditoria. Por lo anterior, **se procede a eliminar la Oportunidad de Mejora (OM-11-Varios-2025)**; Fortalecer los mecanismos de evaluación y retroalimentación ciudadana en la gestión institucional, toda vez que se evidencia la formalización de este instrumento.

3.7.10.2. **Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa.**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003433 del 29/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como replica:

“Solicitamos retirar la oportunidad de mejora, por cuanto, de acuerdo con el Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía, los siguientes son los espacios o escenarios de relacionamiento: Acceso a información pública, acceso a servicios y realización de trámites, participación ciudadana y rendición de cuentas y para cada uno de estos escenarios, existen los siguientes instrumentos de evaluación, con el respectivo informe publicado en página web para la consulta de todas las partes interesadas.” (Ver memorando)

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida se evidencia que para los cuatro (4) escenarios planteados, se cuenta con un instrumento de evaluación correspondiente que posibilitan la evaluación y retroalimentación ciudadana en la gestión institucional. Por lo anterior, se procede a **eliminar la Oportunidad de Mejora (OM-11-Varios-2025)**; Fortalecer los mecanismos de evaluación y retroalimentación ciudadana en la gestión institucional, toda vez que se evidencia la formalización de los instrumentos de evaluación de los espacios o escenarios de relacionamiento de la SdMujer.

3.7.11. **Catalogar formalmente las OPAS existentes en la entidad.**

Condición: De acuerdo con la verificación realizada, se evidenció que la entidad no cuenta con un catálogo oficial de otros procedimientos administrativos (OPA) que adelanta, lo que limita la posibilidad de evaluarlas de manera adecuada. Esta situación dificulta la identificación de oportunidades de mejora, así como el diseño de ejercicios de participación ciudadana que permitan evaluar sus resultados y fortalecer la gestión institucional.

Criterio: Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Escenario 4. “Diseñar y realizar ejercicios de participación ciudadana para la evaluar los resultados de los trámites y otros procedimientos administrativos racionalizados.”

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.7.11.1. **Respuesta del auditado: Oficina Asesora de Planeación.**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003248 del del 26/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Oficina Asesora de Planeación, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Actualmente, la entidad cuenta con tres (3) Otros procedimientos Administrativos (OPA) que se detallan a continuación, las cuales se encuentran formalizadas, debidamente catalogadas y registradas en los diferentes instrumentos dispuestos por la entidad (página web institucional) y por la función pública (SUIT).

1. Acogida y Protección a mujeres víctimas de violencia
2. Orientación, Asesoría e Intervención Jurídica con enfoque de género
3. Orientación Psicosocial

Adicionalmente, se encuentran publicadas en la página web institucional, en el destacado de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el numeral 5 ítem SUIT link <https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>, que lo remite directamente a la información publicada.

Así mismo, la entidad cuenta con un documento de estrategia de racionalización de trámites u Otros procedimientos Administrativos, en el cual se detallan los procedimientos administrativos de la entidad, el enfoque institucional frente a estos servicios, incluyendo su finalidad, alcance y canales de atención, entre otros aspectos relevantes.

Igualmente, se encuentran vinculados en el destacado de Atención y Servicios a la Ciudadanía link <https://sdmujer.gov.co/menu-atencion-servicios-ciudadania>, los siguientes ítem's: (...Ver imagen en memorando No. 3-2025-003248)

En este numeral podrán consultar la Gestión de Servicios y estrategias de la SDMujer

- Guía de trámites y Servicios
 - <https://bogota.gov.co/mi-ciudad/mujer#tramite>
 - Portafolio de Servicios y Estrategias 2025
 - Portafolio_de_Estrategias_y_Servicios_3ra_Version_2025_VF.pdf
- Acceso a portales donde se encuentran formalizados, documentados y categorizados los OPAs:*

- SUIT el enlace lo lleva directamente al aplicativo administrado por la Función Pública.
<https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/auth/visor?fi=27369>
<https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/auth/visor?fi=26499>
<https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/auth/visor?fi=28630>

- En Portal GOV.Co se puede consultar la información vinculada y que tiene interoperabilidad con el SUIT que administra la Función Pública.
<https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T27369> o <https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T26499> o <https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T28630>

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Informe de Gestión de la SDMujer puede consultar la información referente en el numeral 3.3.7. Racionalización de Trámites.

Informe de Gestión SDMujer 2024_final 19022025.pdf

Se puede concluir y evidenciar que la entidad cuenta con 3 servicios inscritos en el Sistema Único de Información y Trámites (SUIT) - Otros Procedimientos Administrativos-OPA de Función Pública, en cumplimiento con la normativa vigente.”

Respuesta Oficina de Control Interno: En atención a la réplica presentada por la Oficina Asesora de Planeación, se evidencia que la entidad cuenta con tres (3) Otros Procedimientos Administrativos (OPA) formalizados, debidamente catalogados y registrados en los instrumentos dispuestos por la entidad en la página web institucional y la Función Pública a través del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

Asimismo, se observó que la información se encuentra publicada en el botón Transparencia y Acceso a la Información Pública, lo cual permite su consulta por la ciudadanía y garantiza la visibilidad y trazabilidad de los mismos.

Con base en la evidencia allegada y verificada, se concluye que la condición inicialmente reportada no corresponde, en la medida en que los OPA sí se encuentran documentados, catalogados y publicados de manera formal.

En consecuencia, la Oficina de Control Interno **procede a eliminar la Oportunidad de Mejora (OM-12-OAP-2025)** toda vez que se pudo verificar el cumplimiento de los criterios establecidos para la identificación, registro y publicación de los OPA en la entidad.

3.8. RELACIÓN CON ENTES DE CONTROL EXTERNOS.

La incorporación del seguimiento a los requerimientos emitidos por entes de control externos en el informe semestral de PQRS correspondiente al primer semestre de 2025 permitió realizar un análisis integral de la gestión de la Secretaría Distrital de la Mujer (SdMujer), identificando cumplimientos, incumplimientos y oportunidades de mejora en la respuesta institucional.

Para este análisis, se registraron 168 requerimientos correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de marzo y el 30 de junio de 2025. Con el propósito de garantizar una verificación adecuada y asegurar la representatividad de la información, se aplicó un muestreo estadístico con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

El cálculo de la muestra se realizó utilizando la plantilla en Excel contenida en la Guía de Auditoría Interna Basada en Riesgos para Entidades Públicas, tomando como fuente la información del seguimiento a los requerimientos externos dirigidos a la Secretaría Distrital de la Mujer (ver tabla “Cálculo de la muestra”).

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Imagen 7. Cálculo de la muestra de requerimientos externos

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORÍA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Entidad	Secretaría Distrital de la Mujer
Proceso	Evaluación Independiente de la Gestión
Cálculo de la muestra para:	Requerimientos Entes Externos
Periodo Evaluado:	1 de marzo a 30 de junio de 2025
Preparado por:	Karol Misheld Tausa García
Fecha:	30 de junio de 2025
Revisado por:	Andres Pabón Salamanca
Fecha:	8 de agosto de 2025
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	168
Error Muestral (E)	5%
Proporción de Éxito (P)	5%
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,960
TAMAÑO DE LA MUESTRA Fórmula 73 Muestra Óptima 51	
Formula para poblaciones infinitas $n = \frac{Z^2 * P * Q}{E^2}$ Formula para poblaciones finitas $n = \frac{P * Q * Z^2 * N}{N * E^2 + Z^2 * P * Q}$ Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P	

Fuente: Elaboración propia, utilizando plantilla con valores predeterminados por "Guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas".

Aplicando la fórmula establecida, se determinó un tamaño de muestra de 51 requerimientos, distribuidos proporcionalmente según el peso relativo de cada mes en el total de requerimientos. El resultado de esta distribución fue el siguiente: 12 para marzo, 15 para abril, 15 para mayo y 9 para junio.

Esta metodología permite que la muestra seleccionada sea representativa y que los hallazgos obtenidos permitan formular conclusiones y recomendaciones aplicables a los requerimientos.

3.8.1. Cumplimiento (C): Respuesta a requerimientos de los entes de control.

De la revisión a la muestra seleccionada, se evidenció que la totalidad de los requerimientos que exigían respuesta fueron atendidos y contaron con su respectivo radicado de respuesta en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, asegurando la trazabilidad de la información y permitiendo el seguimiento oportuno de las respuestas emitidas a estos.

Procesos/ Dependencias asociadas: Subsecretaria de Gestión Corporativa, Dirección de Enfoque Diferencial, Oficina Asesora de Planeación, Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, Oficina Jurídica, Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, Oficina Control Disciplinario Interno.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.8.2. Cumplimiento (C): Gestión eficiente de los requerimientos.

La verificación realizada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO permitió evidenciar que tres (3) requerimientos fueron gestionados de manera eficiente, dado que las respuestas cumplieron con los siguientes criterios:

- Entrega oportuna, dentro del plazo legal establecido.
- Asociación de la respuesta con el radicado de entrada, garantizando la trazabilidad documental.
- Digitalización de la respuesta conforme a la fecha de radicación del memorando en ORFEO, asegurando coherencia entre ambas fechas.
- Uso del formato institucional definido, lo cual favorece la uniformidad y claridad en la documentación.
- Adjunto de la prueba de envío, que respalda el cumplimiento de notificación al peticionario.

Se refleja un adecuado seguimiento y control en la atención de estas solicitudes. Será importante mantener esta buena práctica y fortalecer los mecanismos internos para garantizar que la totalidad de los requerimientos cumplan con estos criterios evaluados.

Tabla 3. Requerimientos eficientes.

No. Radicado Orfeo	Dependencia Responsable
2-2025-003931	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación
2-2025-003972	Subsecretaría de Gestión Corporativa
2-2025-005781	Oficina Jurídica

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con información consultada en Orfeo.

Procesos/ Dependencias asociadas: Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, Subsecretaría de Gestión Corporativa, Oficina Jurídica.

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

La verificación efectuada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO evidenció que cuarenta y tres (43) peticiones registradas cuentan con su respectiva respuesta final en formato PDF, debidamente firmada por el jefe de la dependencia responsable. Lo que garantiza la validez de las respuestas, fortalece la trazabilidad documental y asegura una gestión documental adecuada y conforme a los lineamientos establecidos. Los radicados correspondientes son:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Tabla 4. Radicados con firma asociada en Orfeo.

Rad. Respuesta Orfeo	Dependencia Responsable
1-2025-003801	Oficina Jurídica
1-2025-003779	Subsecretaria de Gestión Corporativa
1-2025-004518	Oficina Jurídica
1-2025-004087	Subsecretaria de Gestión Corporativa
1-2025-003894	Dirección de Enfoque Diferencial
1-2025-004095	Subsecretaria de Gestión Corporativa
1-2025-004949	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación
1-2025-004157	Subsecretaria de Gestión Corporativa
1-2025-004388	Oficina Jurídica
1-2025-005936	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación
1-2025-006073	Oficina Jurídica
1-2025-005450	Oficina Jurídica
1-2025-006652	Oficina Jurídica
1-2025-006051	Subsecretaria de Gestión Corporativa
1-2025-005433	Oficina Jurídica
1-2025-006248	Oficina Jurídica
1-2025-005878	Subsecretaria de Gestión Corporativa
1-2025-006473	Oficina Jurídica
1-2025-005925	Subsecretaria de Gestión Corporativa
1-2025-006549	Oficina Control Interno Disciplinario
1-2025-007868	Oficina Jurídica
1-2025-007252	Oficina Jurídica
1-2025-007465	Subsecretaria de Gestión Corporativa
1-2025-007948	Oficina Jurídica
1-2025-007469	Subsecretaria de Gestión Corporativa
1-2025-007998	Oficina Jurídica
1-2025-007456	Subsecretaria de Gestión Corporativa
1-2025-008136	Oficina Jurídica
1-2025-008450	Oficina Jurídica
1-2025-008385	Subsecretaria de Gestión Corporativa
1-2025-008455	Oficina Jurídica
1-2025-008457	Oficina Jurídica
1-2025-008456	Oficina Jurídica
1-2025-009536	Oficina Jurídica
1-2025-009540	Oficina Jurídica
1-2025-009694	Oficina Jurídica
1-2025-008776	Oficina Control Disciplinario Interno
1-2025-009317	Oficina Jurídica
1-2025-009884	Oficina Jurídica
1-2025-008844	Subsecretaria de Gestión Corporativa

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Rad. Respuesta Orfeo	Dependencia Responsable
1-2025-009090	Subsecretaria de Gestión Corporativa
1-2025-009979	Oficina Jurídica
1-2025-010068	Oficina Jurídica

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con información consultada en Orfeo.

Procesos/ Dependencias asociadas: Oficina Jurídica, Subsecretaria de Gestión Corporativa, Dirección de Enfoque Diferencial, Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, Oficina Jurídica, Oficina Control Disciplinario Interno.

3.8.4. Cumplimiento (C): Respuesta asociada al radicado de entrada.

En la verificación realizada, se validó que cuarenta y dos (42) requerimientos cuentan con la debida asociación entre el radicado de entrada y su correspondiente radicado de respuesta en el Sistema de Gestión Documental ORFEO. Lo cual garantiza la trazabilidad de la información y facilita el seguimiento y monitoreo oportuno de cada solicitud, asegurando así una gestión documental ordenada y conforme a los lineamientos establecidos. Los radicados correspondientes son:

Tabla 5. Requerimientos con respuesta asociada al radicado de entrada.

Rad. Respuesta Orfeo	Dependencia Responsable
1-2025-003801	Oficina Jurídica
1-2025-003779	Subsecretaria de Gestión Corporativa
1-2025-004518	Oficina Jurídica
1-2025-004087	Subsecretaria de Gestión Corporativa
1-2025-003894	Dirección de Enfoque Diferencial
1-2025-004095	Subsecretaria de Gestión Corporativa
1-2025-004949	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación
1-2025-004157	Subsecretaria de Gestión Corporativa
1-2025-004388	Oficina Jurídica
1-2025-005936	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación
1-2025-006073	Oficina Jurídica
1-2025-005450	Oficina Jurídica
1-2025-006652	Oficina Jurídica
1-2025-006051	Subsecretaria de Gestión Corporativa
1-2025-005433	Oficina Jurídica
1-2025-006248	Oficina Jurídica
1-2025-005878	Subsecretaria de Gestión Corporativa
1-2025-006473	Oficina Jurídica
1-2025-005925	Subsecretaria de Gestión Corporativa
1-2025-006549	Oficina Control Disciplinario Interno
1-2025-007868	Oficina Jurídica
1-2025-007252	Oficina Jurídica

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Rad. Respuesta Orfeo	Dependencia Responsable
1-2025-007465	Subsecretaria de Gestión Corporativa
1-2025-007948	Oficina Jurídica
1-2025-007469	Subsecretaria de Gestión Corporativa
1-2025-007998	Oficina Jurídica
1-2025-007456	Subsecretaria de Gestión Corporativa
1-2025-008136	Oficina Jurídica
1-2025-008450	Oficina Jurídica
1-2025-008455	Oficina Jurídica
1-2025-008457	Oficina Jurídica
1-2025-008456	Oficina Jurídica
1-2025-009536	Oficina Jurídica
1-2025-009540	Oficina Jurídica
1-2025-009694	Oficina Jurídica
1-2025-008776	Oficina Control Disciplinario Interno
1-2025-009317	Oficina Jurídica
1-2025-009884	Oficina Jurídica
1-2025-008844	Subsecretaria de Gestión Corporativa
1-2025-009090	Subsecretaria de Gestión Corporativa
1-2025-009979	Oficina Jurídica
1-2025-010068	Oficina Jurídica

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con información consultada en Orfeo.

Procesos/ Dependencias asociadas: Oficina Jurídica, Subsecretaria de Gestión Corporativa, Dirección de Enfoque Diferencial, Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, Oficina Jurídica, Oficina Control Disciplinario Interno.

3.8.5. Cumplimiento (C): Registro adecuado de requerimientos de entes de control externos.

En la verificación realizada sobre los requerimientos, no se evidenció duplicidad de información entre los radicados revisados. Este resultado refleja un control en el registro y gestión documental, lo cual garantiza la coherencia de la información, la trazabilidad y la confianza en el seguimiento de las solicitudes.

Procesos/ Dependencias asociadas: Subsecretaria de Gestión Corporativa, Dirección de Enfoque Diferencial, Oficina Asesora de Planeación, Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, Oficina Jurídica, Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, Oficina Control Disciplinario Interno.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

3.8.6. Incumplimiento (I-10-Varios-2025): Fecha de digitalización de respuesta posterior a la fecha de emisión del radicado.

Condición: Durante la verificación de los requerimientos se identificaron treinta (30) casos en los que la fecha registrada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO para la radicación de la respuesta no coincide con la fecha real de su digitalización. En todos los casos, la digitalización se efectuó de manera posterior a la fecha de emisión del radicado.

Se evidenció que entre la radicación de las respuestas y su digitalización transcurre, en promedio, **15.9 días hábiles**, lo que evidencia demoras recurrentes en la gestión de las peticiones. Esta situación constituye un incumplimiento frente a los criterios que exigen oportunidad, trazabilidad y confiabilidad en la atención de los requerimientos, dado que, conforme a los lineamientos internos, solo tienen validez las comunicaciones oficiales con imagen asociada y firma respectiva.

El retraso en la digitalización no solo afecta la disponibilidad oportuna de la información en el sistema, sino que también limita la verificación de los tiempos de respuesta, compromete el cumplimiento de los plazos legales y genera riesgos sobre la confianza y transparencia del proceso de gestión documental.

Por lo cual, será necesario asegurar que la digitalización de las respuestas se realice una vez se genere el radicado en ORFEO o dentro de los plazos establecidos, garantizando así la coherencia entre la fecha de radicación y la fecha real de digitalización. Los casos identificados se relacionan a continuación:

Tabla 6. Fecha del radicado en ORFEO vs fecha de digitalización de la respuesta.

Rad. Respuesta Orfeo	Dependencia Responsable	Fecha del radicado	Fecha de digitalización	Diferencia en Días hábiles
1-2025-003801	Oficina Jurídica	7/03/2025	13/03/2025	4
1-2025-003779	Subsecretaría de Gestión Corporativa	7/03/2025	12/03/2025	3
1-2025-004518	Oficina Jurídica	20/03/2025	24/03/2025	2
1-2025-004087	Subsecretaría de Gestión Corporativa	13/03/2025	17/03/2025	2
1-2025-004095	Subsecretaría de Gestión Corporativa	13/03/2025	17/03/2025	2
1-2025-004388	Oficina Jurídica	18/03/2025	24/03/2025	4
1-2025-006073	Oficina Jurídica	16/04/2025	20/04/2025	2
1-2025-005450	Oficina Jurídica	8/04/2025	19/04/2025	7
1-2025-006652	Oficina Jurídica	30/04/2025	1/05/2025	1
1-2025-006051	Subsecretaría de Gestión Corporativa	16/04/2025	13/05/2025	19
1-2025-006248	Oficina Jurídica	23/04/2025	30/04/2025	5

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Rad. Respuesta Orfeo	Dependencia Responsable	Fecha del radicado	Fecha de digitalización	Diferencia en Días hábiles
1-2025-005878	Subsecretaria de Gestión Corporativa	14/04/2025	13/05/2025	21
1-2025-006473	Oficina Jurídica	28/04/2025	18/06/2025	37
1-2025-005925	Subsecretaria de Gestión Corporativa	15/04/2025	13/05/2025	20
1-2025-006549	Oficina Jurídica	29/04/2025	1/05/2025	2
1-2025-007868	Oficina Jurídica	23/05/2025	25/06/2025	23
1-2025-007465	Subsecretaria de Gestión Corporativa	16/05/2025	27/07/2025	52
1-2025-007948	Oficina Jurídica	26/05/2025	3/06/2025	6
1-2025-007469	Subsecretaria de Gestión Corporativa	16/05/2025	27/07/2025	52
1-2025-007998	Oficina Jurídica	27/05/2025	3/06/2025	5
1-2025-007456	Subsecretaria de Gestión Corporativa	16/05/2025	28/07/2025	53
1-2025-008385	Subsecretaria de Gestión Corporativa	3/06/2025	27/07/2025	38
1-2025-008455	Oficina Jurídica	4/06/2025	13/06/2025	7
1-2025-008457	Oficina Jurídica	4/06/2025	13/06/2025	7
1-2025-008456	Oficina Jurídica	4/06/2025	13/06/2025	7
1-2025-009536	Oficina Jurídica	18/06/2025	20/06/2025	2
1-2025-009540	Oficina Jurídica	18/06/2025	20/06/2025	2
1-2025-009694	Oficina Jurídica	20/06/2025	10/08/2025	36
1-2025-008844	Subsecretaria de Gestión Corporativa	11/06/2025	27/07/2025	32
1-2025-009090	Subsecretaria de Gestión Corporativa	13/06/2025	27/07/2025	30

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con información consultada en Orfeo.

Criterio: Procedimiento RC-PR-2 - Gestión De Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias De La Ciudadanía - V12. 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.

Procedimiento: “Producción, Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales (GD-PR-5, V02)”, Actividad 25, establece “Asociar en el Sistema de Gestión Documental el radicado firmado por el Jefe (e) de la dependencia, acorde con lo establecido en la guía o manual de usuario del aplicativo”

Manual de Gestión Documental (GD-MA-01, V6), numeral 7.1 que establece “Un radicado que no tiene imagen asociada en el aplicativo de trámite de comunicaciones oficiales y firmada por las (os) titulares de cada dependencia, no se deberá tramitar, es decir reasignar, informar o devolver, dentro del aplicativo de trámite de las comunicaciones oficiales. Se deberá informar al proceso de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

comunicaciones oficiales la respectiva novedad. Solamente tendrán validez o quedarán en firme las comunicaciones oficiales que tengan imagen asociada con su respectiva firma.”

Causa: Debilidades en los controles internos del proceso de gestión documental, específicamente en la etapa de registro y digitalización de las respuestas. No se evidencian lineamientos claros ni mecanismos de verificación que aseguren la realización de la digitalización en el mismo momento en que se emite el radicado. Sin embargo, será importante hacer el análisis de causas pertinente para determinar la causa raíz.

Efecto: Afecta la confiabilidad y trazabilidad de la información registrada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, dificultando la verificación real de los tiempos de respuesta.

3.8.6.1. Respuesta del auditado: Oficina de Control Disciplinario Interno.

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003184 del 25/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Oficina de Control Disciplinario Interno, se enuncia lo siguiente como replica:

“En el Informe Preliminar de Auditoría de Cumplimiento - Evaluación a la gestión de PQRSDf del primer semestre del 2025, se endilga a esta Oficina, un incumplimiento relacionado con la fecha de digitalización de respuesta posterior a la fecha de emisión del radicado, constatando que el radicado No. 1-2025-006549 con fecha de emisión 29/04/2025 y fecha de digitalización 1/05/2025, No fue atendido por la OCDI, sino por la Oficina Jurídica de acuerdo con la trazabilidad registrada en Sistema de Gestión Documental ORFEO, tal como se puede evidenciar en la siguiente imagen (Ver imagen en radicado 3-2025-003184)

Por lo anteriormente transcrito, se solicita a la Oficina de Control Interno, proceder a verificar y a desvirtuar el incumplimiento (I-10-Varios-2025): Fecha de digitalización de respuesta posterior a la fecha de emisión del radicado, en relación con el radicado de respuesta Orfeo No. 1-2025- 006549, del Informe Preliminar de Auditoría de Cumplimiento - Evaluación a la gestión de PQRSDf del primer semestre del 2025.”

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la respuesta recibida, se validó la información registrada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, evidenciándose que la petición fue atendida por la Oficina Jurídica. En consecuencia, se asigna a dicha dependencia como responsable y **se elimina a la Oficina de Control Disciplinario Interno de este requerimiento** en la Tabla 6. Fecha del radicado en ORFEO vs fecha de digitalización de la respuesta.

3.8.6.2. Respuesta del auditado: Oficina Jurídica.

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003271 del 27/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Oficina Jurídica, se enuncia lo siguiente como réplica:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

“En atención al caso señalado, es importante precisar que la digitalización de las respuestas con posterioridad a su emisión no implica que las peticiones hayan sido atendidas por fuera de los plazos legales, toda vez que la oportunidad se garantiza desde el momento en que la respuesta es emitida y notificada al peticionario.

Adicionalmente, es necesario aclarar que la contabilización realizada por la OCI se efectuó en días calendario, cuando en la gestión pública los términos generalmente se contabilizan en días hábiles conforme al Concepto 011971 de 2022 del Departamento Administrativo de la Función Pública. Esta diferencia puede generar una percepción mayor en los tiempos reportados frente a los realmente empleados.

Por otra parte, debe tenerse en cuenta que las funcionarias y contratistas de la Oficina Jurídica cumplen con diversas funciones de carácter prioritario. En promedio, con relación al trámite de PQRS, cada una genera alrededor de tres (3) respuestas diarias, lo que representa una carga operativa considerable, si se tiene en cuenta que además deben cumplir con obligaciones relacionadas con otras funciones asignadas a la dependencia, como lo son la representación judicial, el apoyo a las áreas a través de la elaboración de conceptos, las actividades asociadas a la gestión normativa y demás funciones señaladas en el Decreto 357 de 2024. Esto puede ocasionar que, en algunos casos, la digitalización no se realice el mismo día de la emisión del documento. No obstante, los tiempos de digitalización en la Oficina Jurídica suelen ser inferiores a diez (10) días, lo que evidencia un proceso diligente y comprometido con la Gestión Documental.

En este sentido, no resulta adecuado calificar la situación como un incumplimiento, toda vez que la digitalización se realiza de manera constante y juiciosa, con un margen operativo razonable. No obstante, la Oficina Jurídica tiene toda la disposición para implementar correctivos y fortalecer los mecanismos que permitan reducir estos lapsos, evitando que la situación vuelva a presentarse.”

Respuesta Oficina de Control Interno: Inicialmente, se reitera que el hallazgo no se refiere a la falta de atención de las peticiones en los plazos legales, sino al retraso en la **digitalización y registro oportuno** de las respuestas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO. Este rezago constituye un incumplimiento de los lineamientos internos.

Los procedimientos GD-PR-5 V02 y el Manual de Gestión Documental GD-MA-01 V6 establecen que solo tienen validez las comunicaciones oficiales que cuenten con su imagen asociada y firma. Por lo tanto, la digitalización posterior a la emisión del radicado afecta la coherencia y la confiabilidad del proceso documental, limitando la trazabilidad de las respuestas, lo cual es la base del hallazgo.

Frente a la observación sobre la contabilización de días, se precisa que la demora persiste incluso al considerar únicamente **días hábiles**. La Tabla 6 del informe preliminar fue modificada para reflejar esta medida, evidenciando un promedio de **15.9 días hábiles** de retraso, lo que confirma un rezago que debe ser subsanado.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN		Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE		Versión: 06	
	AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Finalmente, si bien se comprende la carga operativa de la Oficina Jurídica y se valora la disposición para implementar mejoras, el incumplimiento reportado se mantiene. Se recomienda a la dependencia implementar las medidas necesarias que garanticen la digitalización dentro de los plazos establecidos, con el fin de fortalecer la trazabilidad y la confiabilidad del proceso de gestión documental en virtud de los lineamientos internos vigentes.

3.8.6.3. **Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa.**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003433 del 29/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como replica:

“Con respecto a este Incumplimiento nos referiremos únicamente a los radicados 1-2025-3779, 1-2025-4087, 1-2025-4095, 1-2025-6051, 1-2025-5878, 1-2025-5925, 1-2025-7465, 1-2025-7469, 1-2025-7456, 1-2025-8385, 1-2025-8844 y 1-2025-9090, los cuales obedecen a respuestas a requerimientos de la Contraloría de Bogotá, que son gestionados a través de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, para lo cual es necesario hacer algunas precisiones:

En lo relativo a la “Condición” que fundamenta la calificación de Incumplimiento establecido en el Informe Preliminar, se afirma que “se evidenció que entre la radicación de las respuestas y su digitalización transcurre, en promedio, 23 días, lo que evidencia demoras recurrentes en la gestión de las peticiones. Esta situación constituye un incumplimiento frente a los criterios que exigen oportunidad, trazabilidad y confiabilidad en la atención de los requerimientos, dado que, conforme a los lineamientos internos, solo tienen validez las comunicaciones oficiales con imagen asociada y firma respectiva”

Al respecto, resulta pertinente tener en cuenta que si bien, han existido retrasos en la digitalización de las respuestas, afirmar que existan demoras en la gestión de las peticiones y que por tanto, se incumpla frente a los criterios de oportunidad, trazabilidad y confiabilidad en la atención de los requerimientos, resulta inapropiado bajo el entendido de que los mismos, y para el caso que nos ocupa, los provenientes de la Contraloría de Bogotá en el marco de las auditorías, prácticas de pruebas decretadas en procesos de responsabilidad fiscal o peticiones realizadas en el marco de diferentes temas abordados por el órgano de control, están sometidos a los plazos que estos, en su autonomía y necesidad de información establezcan.

En este sentido, en los mismos bajo el criterio de oportunidad¹, se ha dado cumplimiento a los términos establecidos por el órgano de control, mediante la entrega de respuestas dentro de los plazos otorgados para el efecto, lo que conlleva de igual manera a que exista la trazabilidad y confiabilidad de las respuestas que damos como sujeto de control.

Ahora bien, es importante resaltar frente a esta afirmación, que todas las respuestas han sido gestionadas en cumplimiento de las disposiciones legales, dando cumplimiento no solo en oportunidad, sino de manera idónea y pertinente, evitando de esta manera recaer en las conductas sancionables por parte del órgano de control, y para el caso que nos ocupa, específicamente en la definida en el literal h del artículo 81 del Decreto 403 de 2020.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

De otra parte, nos referimos al “Criterio” que fundamenta el incumplimiento establecido, a partir del cual se hace referencia al Procedimiento RC-PR-2 Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía - V12, cuyo objetivo apunta a “Gestionar los diferentes requerimientos (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias- PQRS, denuncias, solicitudes, consultas y felicitaciones) interpuestos por la ciudadanía, mediante su recepción a través de los diferentes canales de atención, registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, asignación y seguimiento a las dependencias y/o procesos competentes de atenderlas al interior de la entidad, con el fin de que se emita la respuesta definitiva de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015” (Subrayado fuera de texto), y el Manual de Gestión de PQRS de la Alcaldía Mayor de Bogotá3, los cuales establecen lineamientos claros y estrictos para la Atención de PQRS de los ciudadanos.

Conforme lo anterior, es necesario observar que las comunicaciones que nos ocupan, se expiden en el marco de la obligación que como sujeto de control le asiste a la Secretaría Distrital de la Mujer, de responder a los requerimientos que se produzcan durante el desarrollo de Auditorías o Procesos de Responsabilidad Fiscal, así como los que se deriven de los mismos, y no obedecen a peticiones ciudadanas que se gestionan en los términos de los manuales y procedimientos de PQRS y/o a través del Sistema “Bogotá te Escucha”, por lo cual, el fundamento utilizado no resulta pertinente.

Ahora bien, con respecto a los procedimientos de gestión documental, si bien establecen la necesidad de asociar imágenes a los radicados y dentro del proceso interno, presuponen la validez o firmeza del documento única y exclusivamente cuando tienen la imagen asociada con firma en el aplicativo Orfeo, dentro de los términos legales, no podríamos afirmar que, sin el cumplimiento de esta condición de digitalización y cargue de la imagen, las respuestas emitidas de forma completa y de fondo, bajo el cumplimiento de los criterios de calidad y oportunidad, carezcan de validez y firmeza.

Lo anterior, bajo el entendido jurídico, de que la validez de una respuesta se refiere al cumplimiento de todos los requisitos legales y la firmeza cuando el documento no resulta susceptible de modificación, no podríamos afirmar que las respuestas cumplen con estos presupuestos cuando se da la digitalización y cargue de la imagen, pues por el contrario, la firmeza, antecedida de la validez del documento, se cobra cuando se hace efectiva la entrega de las mismas al órgano de control, momento en el que ya en el marco de la obligatoriedad que como sujetos de control nos asiste de dar cumplimiento a los plazos establecidos para pronunciarnos, salen de nuestro resorte y por tanto, no son susceptibles de modificaciones, quedando como definitivas y en firme.

Con base en lo anteriormente expuesto, se solicita a la Oficina de Control Interno desestimar el Incumplimiento (I-10-Varios-2025), en lo relacionado a las respuestas a la Contraloría de Bogotá.”

Respuesta Oficina de Control Interno: En atención a la réplica presentada por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se reitera que el hallazgo de incumplimiento se mantiene con base en los siguientes argumentos:

- Si bien se reconoce que la remisión de las respuestas a la Contraloría de Bogotá se ha efectuado en los plazos establecidos por dicho ente, esta situación no exime a la entidad del

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

cumplimiento de los **procedimientos de gestión documental internos**. Estos lineamientos vigentes son aplicables a todas las comunicaciones, tanto internas como externas, y son fundamentales para la trazabilidad y confiabilidad de los procesos.

- El **Manual de Gestión Documental (GD-MA-01, V6)**, en su numeral 7.1, es explícito al establecer que las comunicaciones oficiales solo tienen validez o "quedan en firme" cuando cuentan con la imagen asociada y la firma respectiva en el sistema. En consecuencia, el hallazgo se fundamenta en la falta de coherencia entre la fecha de radicación y la fecha de digitalización en el aplicativo ORFEO, lo que afecta directamente la trazabilidad y confiabilidad del proceso documental.

Por lo tanto, lo manifestado por la Subsecretaría de Gestión Corporativa no desvirtúa la situación identificada. **Se mantiene el incumplimiento reportado**, recomendando a la dependencia involucrada implementar las medidas correctivas necesarias para evitar la recurrencia de esta problemática, mitigando así los riesgos asociados a la gestión documental.

3.8.7. Incumplimiento (I-11-OJ-2025): Inoportunidad en la respuesta a requerimientos externos.

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 7. Requerimientos con respuesta extemporánea.

No. Radicado SdMujer	Fecha Radicado SdMujer	Fecha Oportuna De Respuesta	Fecha Radicado De Respuesta
2-2025-005242	1/04/2025	15/04/2025	16/04/2025
2-2025-005368	2/04/2025	16/04/2025	30/04/2025
2-2025-005828	9/04/2025	11/04/2025	23/04/2025
2-2025-005953	10/04/2025	23/04/2025	28/04/2025

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con información consultada en Orfeo.

De acuerdo con la verificación, se evidenció que:

- El requerimiento 2-2025-005242 contaba con un plazo máximo de 10 días hábiles posteriores al 1 de abril de 2025, lo que correspondía al 15 de abril de 2025. Sin embargo, la respuesta fue enviada el 16 de abril de 2025, es decir, un (1) día hábil después del vencimiento del término establecido.
- El requerimiento 2-2025-005368 contaba con un plazo máximo de 10 días hábiles posteriores al 2 de abril de 2025, lo que correspondía al 16 de abril de 2025. Sin embargo, la respuesta

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

fue enviada el 30 de abril de 2025, es decir, con un retraso de 8 días hábiles respecto al término establecido.

- El requerimiento 2-2025-005828 debía ser atendido a más tardar el 11 de abril de 2025. Sin embargo, la respuesta fue remitida el 23 de abril de 2025, es decir, siete (7) días hábiles después de la fecha límite.
- El requerimiento 2-2025-005953 debía ser atendido a más tardar el 23 de abril de 2025. Sin embargo, la respuesta fue remitida el 28 de abril de 2025, es decir, tres (3) días hábiles después de la fecha límite.

Criterio: Procedimiento RC-PR-2 - Gestión De Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias De La Ciudadanía - V12. 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.

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

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003271 del 27/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Oficina Jurídica, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Al respecto, en primer lugar, es pertinente advertir que el muestreo de peticiones considerado en el presente incumplimiento corresponde únicamente al mes de abril. Para dicho periodo, la Oficina Jurídica atravesaba una coyuntura de transición en su liderazgo, toda vez que la suscrita ingresó a la entidad el 26 de marzo del año en curso, encontrándose en etapa de conocimiento y apropiación de los trámites de la dependencia.

Adicionalmente, durante ese mes la capacidad operativa se vio limitada debido a la reducción del equipo de trabajo. En particular, la contratista Daniela Marín Barreiro solicitó la terminación de su contrato y devolvió los trámites que tenía a cargo, después de varios días de asignación, lo cual afectó la continuidad en la atención, tal y como se evidencia con la petición de radicado 2-2025-005368. En consecuencia, para abril la Oficina Jurídica contaba únicamente con dos (2) contratistas y dos (2) funcionarias de planta, mientras que en el año anterior disponía de cinco (5) contratistas y dos (2) funcionarias de planta, lo que evidencia una disminución significativa en el recurso humano que se tenía disponible y un aumento en la carga laboral de las cuatro (4) personas a cargo de dar respuesta a las peticiones.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN		Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE		Versión: 06	
	AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Asimismo, debe considerarse que durante el mes de abril hubo situaciones administrativas relacionadas con la compensación a la que hubo lugar para el disfrute de los días de descanso durante la Semana Santa por parte de las funcionarias de planta de la Oficina Jurídica. Esto significó que durante el mes de abril el funcionamiento de la dependencia estuviera a cargo de tres (3) personas por el tiempo de una semana y durante otra semana a cargo de cuatro (4) personas.”

Respuesta Oficina de Control Interno: En atención a la réplica presentada por la Oficina Jurídica, se reconoce la exposición de las situaciones administrativas, como la transición de liderazgo y la reducción de personal, que afectaron la capacidad operativa de la dependencia durante el mes de abril.

Sin embargo, dichas condiciones, si bien explican las dificultades operativas, no eximen del cumplimiento de los plazos legales establecidos en la **Ley 1755 de 2015** ni de lo dispuesto en el **Procedimiento RC-PR-2 – Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía**.

De acuerdo con la verificación efectuada, los requerimientos analizados superaron los tiempos máximos de respuesta, con retrasos que oscilaron entre uno (1) y ocho (8) días hábiles. Estos rezagos constituyen un incumplimiento del criterio de oportunidad en la gestión de los requerimientos externos.

En este sentido, la argumentación presentada por la Oficina Jurídica no desvirtúa la condición observada, ya que la normativa vigente exige la atención de las peticiones dentro de los términos establecidos, independientemente de las situaciones internas de la dependencia.

Por lo tanto, se mantiene el **Incumplimiento (I-11-OJ-2025)** y se recomienda a la Oficina Jurídica fortalecer los mecanismos de planeación, distribución de cargas laborales y seguimiento a los términos de vencimiento, con el fin de garantizar la atención oportuna de los requerimientos.

3.8.8. Incumplimiento (I-12-Varios-2025): Debilidades en el cargue del soporte de notificación de respuesta de requerimientos externos.

Condición: De acuerdo con la verificación efectuada, se evidenció que (17) requerimientos no cuentan con el soporte de la notificación del memorando de respuesta correspondiente. Esta ausencia de registro puede dar lugar a interpretaciones erróneas, tales como ausencia de respuesta, respuesta extemporánea o falta de notificación, debido a la inexistencia de respaldo documental que confirme el cumplimiento. Adicionalmente, ocho (8) requerimientos, tienen cargada la prueba de notificación de manera extemporánea, ya que se superó el término descrito en los lineamientos internos para el cargue correspondiente.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Este incumplimiento ya había sido identificado previamente como oportunidad de mejora en auditorías anteriores, sin que a la fecha se hubiera implementado una acción correctiva definitiva. En particular, se encuentra reflejado en:

- Informe de Auditoría Interna de Cumplimiento – Evaluación a la gestión de PQRSDF del primer semestre de 2024, comunicado mediante ORFEO No. 3-2024-006681 del 15 de noviembre de 2024, donde se señaló como Oportunidad de mejora (OM-07-Varios-2024): “No se evidencia soporte de notificación de respuesta del requerimiento”.
- Informe de Auditoría Interna de Cumplimiento – Evaluación a la gestión de PQRSDF del segundo semestre de 2024, comunicado mediante ORFEO No. 3-2025-000862 del 10 de abril de 2025, en el que nuevamente se incluyó la Oportunidad de mejora (OM-20-Varios-2024): “No se evidencia soporte de notificación de respuesta del requerimiento”.

La reiteración de esta situación demuestra que las oportunidades de mejora previamente señaladas no fueron subsanadas, lo que incrementa la materialidad del hallazgo y conlleva a su clasificación actual como incumplimiento. Esta situación se presenta en los siguientes radicados:

Tabla 8. *Requerimientos con debilidades en el cargue del soporte de Notificación.*

Rad. Respuesta Orfeo	Dependencia Responsable
1-2025-003801	Oficina Jurídica
1-2025-004518	Oficina Jurídica
1-2025-004388	Oficina Jurídica
1-2025-006073	Oficina Jurídica
1-2025-006248	Oficina Jurídica
1-2025-005878	Subsecretaría de Gestión Corporativa
1-2025-005925	Subsecretaría de Gestión Corporativa
1-2025-007868	Oficina Jurídica
1-2025-007252	Oficina Jurídica
1-2025-007465	Subsecretaría de Gestión Corporativa
1-2025-007469	Subsecretaría de Gestión Corporativa
1-2025-007456	Subsecretaría de Gestión Corporativa
1-2025-008136	Oficina Jurídica
1-2025-008450	Oficina Jurídica
1-2025-008385	Subsecretaría de Gestión Corporativa
1-2025-008455	Oficina Jurídica
1-2025-009536	Oficina Jurídica
1-2025-009540	Oficina Jurídica
1-2025-009694	Oficina Jurídica
1-2025-009317	Oficina Jurídica
1-2025-009884	Oficina Jurídica

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Rad. Respuesta Orfeo	Dependencia Responsable
1-2025-009090	Subsecretaría de Gestión Corporativa
1-2025-009979	Oficina Jurídica
1-2025-010068	Oficina Jurídica

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con información consultada en Orfeo.

Criterio: Procedimiento “Producción, Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales (GD-PR-5, V02)”, Actividad 31, establece *“Digitalizar y cargar en el Sistema de Gestión Documental, las pruebas de entrega y/o devoluciones de cada radicado en un plazo máximo de dos días hábiles posteriores a la entrega de éstos”*

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: Ausencia de control en el proceso de registro y archivo del soporte de notificación de respuesta en el Sistema de Gestión Documental ORFEO. Sin embargo, será importante hacer el análisis de causas pertinente para determinar la causa raíz.

Efecto: La inexistencia del soporte de notificación puede generar interpretaciones erróneas de los estados de respuesta (no atendida, tardía o sin notificación), afectando la trazabilidad y debilitando la confiabilidad en la gestión documental.

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

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003184 del 25/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Oficina de Control Disciplinario Interno, se enuncia lo siguiente como réplica:

“En el caso señalado para la OCDI, respecto al radicado No. 1-2025-008776, se debe precisar que trata de una respuesta dada al ente de control – Personería delegada Sector Mujeres, por lo que es necesario reiterar que el procedimiento disciplinario se rige por norma especial, donde las actuaciones son reservadas según lo establecido en el artículo 115 del Código General Disciplinario.

Realizada la anterior precisión normativa, para el presente caso, el envío de la respuesta se realiza desde el correo de esta Oficina, controldisciplinariointerno@sdmujer.gov.co, No a través de Gestión Documental, a efecto de dar cumplimiento a esta normatividad especial preservando con ello la reserva, por tanto, este soporte se encuentra dentro de las actuaciones disciplinarias que realiza, para lo cual se allegan las capturas de pantalla que evidencian la trazabilidad del envío.

Con radicado No. 1-2024-008776 del 10 de junio de 2025, se da respuesta al requerimiento de la Personería delegada Sector Mujeres, de radicado No. 2-2025-24010 del 06 de junio de 2025 y radicado

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

de la SDMujer No. 2-2025-009460 del 09 de junio de 2025, como se observa en la siguiente imagen...
(Ver imagen en radicado 3-2025-003184):

A través del correo electrónico de esta Oficina controldisciplinariointerno@sdmujer.gov.co se envía esta respuesta, (...Ver imagen en radicado 3-2025-003184) En esta imagen se evidencia la entrega de la respuesta a la Personería delegada Sector Mujeres (... Ver imagen en radicado 3-2025-003184) Confirmación del recibido de la respuesta al destinatario, quien acusa recibido de la respuesta dada por esta Oficina (... Ver imagen en radicado 3-2025-003184).

Por lo anteriormente transcrito y soportado, se solicita a la Oficina de Control Interno, proceder a desvirtuar el Incumplimiento (I-12-Varios-2025): Debilidades en el cargue del soporte de notificación de respuesta de requerimientos externos”, en relación con el radicado de respuesta Orfeo No. 1-2025-008776, del Informe Preliminar de Auditoría de Cumplimiento - Evaluación a la Gestión de PQRSDF del primer semestre del 2025, teniendo en cuenta que no se generó incumplimiento y por ende no se materializó el riesgo..”

Respuesta Oficina de Control Interno: En atención a la réplica presentada por la Oficina de Control Disciplinario Interno (OCDI), se precisa que, al tratarse de un requerimiento que se rige por norma especial, en el cual las actuaciones son reservadas conforme al artículo 115 del Código General Disciplinario, no es aplicable exigir el cargue del soporte en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Adicionalmente, a través de los soportes allegados por la OCDI, fue posible validar el envío y recepción de la respuesta al requerimiento efectuado por la Personería delegada Sector Mujeres, garantizando la trazabilidad del trámite. En consecuencia, **se procede a eliminar a la Oficina de Control Disciplinario Interno como responsable del Incumplimiento (I-12-Varios-2025)**, manteniéndose las demás dependencias señaladas en el informe preliminar.

3.8.8.2. Respuesta del auditado: Dirección Administrativa y Financiera.

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003249 del del 26/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Dirección Administrativa y Financiera, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Desde la Dirección Administrativa y Financiera, se realizó la validación de los soportes de notificación de respuesta de los radicados listados en este incumplimiento, encontrado que estos no fueron remitidos a través del correo de notificaciones oficiales, siendo que, tal como se evidencia en la siguiente tabla, estos fueron remitidos desde correos institucionales de personal de cada dependencia... (Ver imagen en radicado 3-2025-003249)

Por lo anterior, se solicita retirar como responsable de este incumplimiento a la Dirección de Gestión Administrativa y Financiera, puesto que, al no haber recibido la solicitud de envío a través de la ventanilla de correspondencia, la prueba de envío a las entidades peticionarias estaba en responsabilidad de las dependencias citadas.”

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN		Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Versión: 06	
			Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Respuesta Oficina de Control Interno: En atención a la réplica presentada por la Dirección Administrativa y Financiera, se reconoce que los requerimientos observados no fueron tramitados por dicha dependencia. Según la verificación, el envío de las respuestas fue gestionado directamente por las dependencias responsables, en algunos casos a través de correos institucionales, lo cual sustenta la solicitud de la Dirección de ser retirada como responsable de este hallazgo.

Con base en lo anterior, se concluye que la Dirección Administrativa y Financiera no tuvo injerencia directa en el incumplimiento. Sin embargo, en las verificaciones realizadas por esta Oficina, se ha identificado que persisten debilidades en el cargue oportuno del soporte de notificación de respuesta por parte de las diferentes dependencias de la entidad.

Si bien la responsabilidad directa del incumplimiento no recae en la Dirección Administrativa y Financiera, se reitera a las dependencias involucradas la importancia de cargar de manera oportuna los soportes de notificación. Esto es fundamental para documentar la gestión, evidenciar el cumplimiento de los plazos y garantizar la trazabilidad de los trámites.

Considerando que este hallazgo ha sido recurrente, se estima fundamental el apoyo de la Dirección Administrativa y Financiera, en su rol de líder del proceso de gestión documental y segunda línea en estos temas. Se propone diseñar e implementar soluciones conjuntas que permitan corregir de fondo esta situación y evitar su repetición en futuras auditorías. En consecuencia, se mantiene el hallazgo y las dependencias inicialmente señaladas como responsables.

3.8.8.3. Respuesta del auditado: Oficina Jurídica.

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003271 del 27/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Oficina Jurídica, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Al respecto nos permitimos informar que no es cierto que la Oficina Jurídica no haya implementado acciones correctivas frente al presente incumplimiento, el cual en dos oportunidades anteriores había sido informado como Oportunidad de Mejora.

Pues bien, como parte de la respuesta al Informe de Auditoría Interna de Cumplimiento – Evaluación a la gestión de PQRSDF del segundo semestre de 2024, comunicado mediante ORFEO No. 3-2025-000862 del 10 de abril de 2025, se dijo:

“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.”

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN		Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE		Versión: 06	
	AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Así entonces, con el propósito de optimizar la gestión documental y centralizar la información, la Oficina Jurídica implementó el correo electrónico oficinajuridica@sdmujer.gov.co, a través del cual se remiten tanto las comunicaciones internas como las externas. Esta medida permitió que las abogadas dejaran de utilizar sus correos institucionales para dichos fines, consolidando la trazabilidad en un único canal oficial.

De esta manera, la Oficina Jurídica dio cumplimiento a lo señalado en la respuesta referida, lo que evidencia organización interna y un compromiso claro con la mejora continua de la gestión documental. En ese sentido, no es cierto que no se hayan adoptado acciones correctivas frente al incumplimiento reportado.

Por otra parte, se precisa que todas las comunicaciones emitidas son remitidas con copia al correo notificaciones@sdmujer.gov.co, con el fin de que el proceso de Gestión Documental dé cumplimiento a la actividad 31 del Procedimiento GD-PR-5 “Producción, Gestión y Trámite de las Comunicaciones Oficiales”, la cual establece: “Digitalizar y cargar en el Sistema de Gestión Documental las pruebas de entrega y/o devoluciones de cada radicado en un plazo máximo de dos días hábiles posteriores a la entrega de estos”. Dicha actividad corresponde directamente al proceso de Gestión Documental y, por tanto, escapa de la órbita de la Oficina Jurídica.

Adicionalmente, el informe atribuye a la Oficina una supuesta ausencia de control en el registro y archivo de los soportes de notificación en el Sistema de Gestión Documental ORFEO. Sin embargo, dicho control no se encuentra establecido en ningún procedimiento, manual, guía o documento aplicable. Por el contrario, al revisar los radicados relacionados en el informe, se evidenció que todos cuentan con su respectivo soporte de notificación, cargados en su mayoría por el usuario Jorge Luis Guevara Espitia y, en otros casos, por la usuaria María Cristina Bautista Gaitán.

En conclusión, se considera que no resulta procedente endilgar un incumplimiento a la Oficina Jurídica por una actividad que no corresponde a sus funciones, máxime cuando los soportes de notificación sí se encuentran debidamente cargados en el sistema, tal como fue expuesto.”

Respuesta Oficina de Control Interno: En respuesta a la réplica de la Oficina Jurídica, se reconoce la implementación de medidas como la creación del correo institucional oficinajuridica@sdmujer.gov.co y el envío de copias a notificaciones@sdmujer.gov.co. Estos esfuerzos demuestran un compromiso con la mejora de la organización interna y la trazabilidad de las comunicaciones.

Sin embargo, es fundamental aclarar que el hallazgo no se basa en la ausencia de canales de envío, sino en la **verificación objetiva** de veintiséis (26) requerimientos que no contaban con el soporte de notificación debidamente cargado en el Sistema de Gestión Documental ORFEO al momento de la auditoría. Esta situación es reincidente, ya que había sido identificada y señalada como una oportunidad de mejora en auditorías anteriores, sin que se hayan implementado acciones definitivas.

El **Procedimiento GD-PR-5 (V02)** y la **Política de Operación 5.13 del AC-PR-2 (V11)** son explícitos al establecer que la prueba de entrega debe cargarse en ORFEO en un plazo máximo de dos (2) a

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

tres (3) días hábiles después de su remisión. Aunque las comunicaciones se hayan enviado desde la dependencia, la ausencia del soporte en ORFEO dentro de los plazos establecidos limita la verificación externa, afecta la confiabilidad del proceso documental y genera el riesgo de interpretaciones erróneas (respuesta tardía, no atendida o sin notificación).

Respecto al argumento de que la responsabilidad recae en el proceso de Gestión Documental y de que los soportes sí fueron cargados, la revisión efectuada por esta oficina encontró que, en los radicados detallados en la Tabla 8, dichos soportes no estaban disponibles al momento de la verificación, lo cual configura el incumplimiento.

En conclusión, aunque se valoran los esfuerzos de mejora de la Oficina Jurídica, estos no han sido suficientes para subsanar la debilidad señalada. Por lo tanto, se mantiene el **Incumplimiento (I-12-Varios-2025)**. Se recomienda a la dependencia fortalecer la articulación con el proceso de Gestión Documental y establecer controles internos que aseguren el cargue oportuno y completo de los soportes de notificación en ORFEO.

3.8.8.4. **Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa.**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003433 del 29/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como replica:

“En los términos del Incumplimiento, nos referiremos a los radicados 1-2025-005878, 1-2025-005925, 1-2025-007465, 1-2025-007469, 1-2025-007456, 1-2025-008385, 1-2025-008844 y 1-2025-009090, relacionados con los requerimientos de la Contraloría de Bogotá que son gestionados a través de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, precisando lo siguiente:

El incumplimiento está basado en una Condición que afirma que “se evidenció que veintiséis (26) requerimientos -para el caso que nos ocupa ocho (8)-, no cuentan con el soporte de la notificación del memorando de respuesta correspondiente. Esta ausencia de registro puede dar lugar a interpretaciones erróneas, tales como ausencia de respuesta, respuesta extemporánea o falta de notificación, debido a la inexistencia de respaldo documental que confirme el cumplimiento”.

Al respecto, es importante aclarar que las respuestas aludidas en el incumplimiento obedecen a entregas de información solicitadas mediante requerimientos de la Contraloría de Bogotá, ente externo a esta Secretaría y por tanto, no cabría la posibilidad de contar con notificaciones de memorandos de respuesta, en el entendido de que este tipo de documentos obedecen única y exclusivamente a comunicaciones internas. Contrario a lo anterior, los pronunciamientos dirigidos a los órganos de control externos se realizan a través de Oficios de respuesta, los cuales de acuerdo con su naturaleza son utilizados para la comunicación formal entre instituciones y/o autoridades que para nuestro caso son necesarios para entregar las informaciones derivadas de Auditorías, prácticas de pruebas en procesos de responsabilidad fiscal y demás solicitudes que estas conlleven.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Hecha esta precisión, nos referimos a la afirmación del equipo auditor, de acuerdo con la cual “Este incumplimiento ya había sido identificado previamente como oportunidad de mejora en auditorías anteriores, sin que a la fecha se hubiera implementado una acción correctiva definitiva”.

Al respecto, en atención a la Oportunidad de mejora (OM-07-Varios-2024), se precisa que se tomaron medidas al interior de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, de acuerdo con las cuales dentro de los Documentos del Orfeo de respuesta, se incluyen las imágenes de envío y radicado en la Contraloría de Bogotá.

Así mismo, de acuerdo con la referencia hecha sobre la Oportunidad de mejora (OM-20-Varios-2024), en su momento se evidenció que algunos de los casos referidos en la misma, obedecieron a casos aislados, encontrándose que, en cumplimiento de las acciones internas tomadas en la Oportunidad de Mejora referida anteriormente, si se realizó el cargue de las evidencias de envío y radicación en la Contraloría de Bogotá.

En este sentido, reiterar afirmando que las oportunidades de mejora no fueron subsanadas, no obedece a la realidad de la gestión de estas respuestas, pues las mismas y para los casos referidos en el Informe Preliminar cuentan efectivamente con el soporte de envío y radicado al órgano de control, demostrando la oportunidad en las respuestas, en el marco de la obligación que recae en esta Secretaría como sujeto de control, tal y como se muestra a continuación: (Ver imágenes en el Memorando)

*De otra parte, con relación al **Radicado 1-2025-008844**, se necesario informar que el mismo fue proyectado como solicitud de aclaración de la Remisión Observaciones Auditoría Financiera, de Gestión y Código No. 32 – PDVCF 2025 (Rad. SDMujer 2-2025-009627), teniendo en cuenta que la misma presentaba inconsistencias en su texto y no era posible dar respuesta en los términos allí definidos. Sin embargo, el órgano de control, antes del envío de nuestra solicitud se percató de las mismas, radicando un alcance con la aclaración correspondiente, mediante radicado SDMujer. 2-2025-009747 con el asunto “Alcance Remisión de Observaciones 12 y 13 con radicado No.2-2025-12857 de 10 de junio 2025”, lo cual hizo que la comunicación de la Secretaría ya no fuera necesaria y por tanto, no fue enviada al órgano de control, teniendo como resultado que no exista un soporte de envío de este radicado.*

Con base en lo expuesto, es necesario reiterar que las respuestas al órgano de control obedecen a la obligación que esta Secretaría tiene de dar las informaciones que sean solicitadas por el mismo, por lo cual, como ya se ha manifestado en acápites anteriores, todas las respuestas han sido gestionadas en cumplimiento de las disposiciones legales, dando cumplimiento no solo en oportunidad, sino de manera idónea y pertinente, so pena de incurrir en las conductas sancionables por parte del órgano de control, y para el caso que nos ocupa, específicamente en la definida en el literal h del artículo 81 del Decreto 403 de 2020. Con base en lo anteriormente expuesto, se solicita a la Oficina de Control Interno desestimar el Incumplimiento (I-12-Varios-2025), en lo relacionado a las respuestas a la Contraloría de Bogotá.”

Respuesta Oficina de Control Interno: Tras el análisis de la réplica de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, la Oficina de Control Interno realizó una nueva validación en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, encontrando lo siguiente respecto a los radicados mencionados:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

- **Radicado 1-2025-005878, 1-2025-005925, 1-2025-007465, 1-2025-007469, 1-2025-007456, 1-2025-008385 y 1-2025-009090:** Se ha verificado que los soportes de notificación correspondientes a estos radicados fueron cargados en el sistema. Sin embargo, se constató que la fecha de cargue se realizó de manera extemporánea, con retrasos que oscilan entre uno (1) y tres (3) meses después de la remisión de la respuesta. Este hallazgo persiste a pesar de que la dependencia ya había tomado medidas correctivas internas.
- **Radicado 1-2025-008844:** Se acepta la explicación de la Subsecretaría de Gestión Corporativa. De acuerdo con la trazabilidad en ORFEO, este radicado obedecía a una solicitud de aclaración que no fue necesaria enviar debido a que el ente de control remitió un alcance con la información requerida. Por lo tanto, se procede a eliminar este radicado de la condición del hallazgo.

En conclusión, a pesar de que los soportes de notificación fueron cargados posteriormente, la inoportunidad en el registro constituye un incumplimiento de lo establecido en el **Procedimiento “Producción, Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales (GD-PR-5, V02)”**, el cual exige que el cargue se realice en un plazo máximo de dos (2) días hábiles posteriores a la entrega. La falta de un control efectivo en este proceso afecta la trazabilidad de los requerimientos, lo que podría dar lugar a interpretaciones erróneas sobre su gestión.

Por lo expuesto, se mantiene el **Incumplimiento (I-12-Varios-2025)**, y se reitera la necesidad de fortalecer los controles internos para asegurar el cargue oportuno de los soportes en el sistema de gestión documental.

3.8.9. Oportunidad de mejora (OM-13-Varios-2025): Documentar lineamientos de seguimiento a requerimientos de Entes de control Externos.

Condición: Se evidenció que en la Entidad no existe un lineamiento formal y documentado que establezca los pasos, responsables y mecanismos de seguimiento a los requerimientos de los entes de control externos, lo que genera diferencias en los tiempos de atención, la forma de respuesta y la trazabilidad del proceso entre las distintas áreas responsables.

Si bien en la práctica se han implementado criterios de respuesta a los requerimientos, la falta de documentación formalizada implica el riesgo de que estos no se apliquen de manera homogénea en la entidad, limitando la estandarización y el control institucional.

Es importante resaltar que en el *Informe de Auditoría Interna de Cumplimiento – Evaluación a la gestión de PQRSDf del primer semestre de 2024*, comunicado mediante ORFEO No. 3-2024-006681 del 15 de noviembre de 2024, se dejó la recomendación de *“Documentar a través del Sistema Integrado de Gestión lineamientos para la atención y gestión de requerimientos recibidos por parte de los Entes de Control, dado que la Entidad solo cuenta con documentación para la gestión de*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

requerimientos por parte de un grupo de valor denominado “ciudadanía” y no para los demás como ejemplo: Contraloría de Bogotá D.C., Procuraduría, entre otros. Máxime que es un conocimiento implícito que podría perderse si los servidores públicos y colaboradores que lo gestionan se retiran de la Entidad”. En vista de que este lineamiento no fue generado, se presenta el hallazgo actual.

Criterio: Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 6, diciembre 2024. Séptima Dimensión: Control Interno, MIPG promueve el mejoramiento continuo de las entidades, razón por la cual éstas deben establecer acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación de éste. El Control Interno es la clave para asegurar razonablemente que las demás dimensiones de MIPG cumplan su propósito.

Causa: Ausencia de un procedimiento estandarizado o guía institucional que defina de manera clara las etapas, responsables, plazos y herramientas para el seguimiento y control de los requerimientos de los entes de control. Sin embargo, será importante hacer el análisis de causas pertinente para determinar la causa raíz.

Efecto: Posibles retrasos en la respuesta, duplicidad de esfuerzos, inconsistencias en la trazabilidad de la información y riesgo de incumplimiento frente a los plazos legales.

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

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003271 del 27/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Oficina Jurídica, se enuncia lo siguiente como réplica:

“En atención a la observación realizada, es pertinente aclarar que la entidad sí cuenta con disposiciones formales y mecanismos que regulan la atención de requerimientos de entes de control externos, aunque no se encuentren recogidos en un documento independiente con esa denominación. El Procedimiento GD-PR-5 “Producción, Gestión y Trámite de las Comunicaciones Oficiales” y el Manual de Gestión Documental (GD-MA-01, V6) establecen reglas claras sobre la recepción, radicación, asignación, trámite y respuesta de todas las comunicaciones oficiales, incluidas las provenientes de organismos como la Contraloría de Bogotá D.C., la Procuraduría General de la Nación o la Personería Distrital. Estos instrumentos garantizan la estandarización del proceso y el cumplimiento de los plazos legales.

De igual manera, el Sistema de Gestión Documental ORFEO constituye una herramienta que asegura la trazabilidad en cada etapa de gestión, permitiendo identificar responsables, tiempos y soportes de respuesta. Esto garantiza la homogeneidad, transparencia y control institucional exigidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, así como por la normatividad aplicable en materia de atención oportuna de requerimientos (Ley 1437 de 2011 y Ley 1474 de 2011).

Por lo anterior, no resulta acertado concluir que exista una ausencia de lineamientos, ni que ello implique riesgo alguno, duplicidad o falta de trazabilidad, toda vez que el proceso se encuentra regulado y en ejecución a través de los instrumentos mencionados.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

En conclusión, la entidad cuenta con procedimientos, manuales y herramientas tecnológicas suficientes que garantizan la atención y el seguimiento de los requerimientos de entes de control externos. Por lo tanto, se considera respetuosamente que el hallazgo carece de sustento, tratándose más bien de un aspecto susceptible de fortalecimiento.”

Respuesta Oficina de Control Interno: En atención a la réplica presentada por la Oficina Jurídica, se reconoce la existencia de instrumentos como el **Procedimiento GD-PR-5** y el **Manual de Gestión Documental GD-MA-01**, los cuales regulan de manera general la gestión de las comunicaciones oficiales. De igual forma, se valora el uso del Sistema de Gestión Documental ORFEO, que asegura la trazabilidad en el flujo de estas comunicaciones.

No obstante, la observación del informe no se refiere únicamente a la existencia de disposiciones generales, sino a la falta de un lineamiento **específico y documentado** que estandarice el seguimiento a los requerimientos de entes de control externos, definiendo etapas, responsables, plazos y mecanismos de control. La ausencia de este instrumento particular genera el riesgo de que la gestión no sea homogénea entre las distintas dependencias responsables, tal como se evidenció durante la verificación.

Es fundamental resaltar que este mismo aspecto ya había sido objeto de recomendación en el **Informe de Auditoría Interna de Cumplimiento – Evaluación a la gestión de PQRSDF del primer semestre de 2024**, comunicado mediante ORFEO No. 3-2024-006681 del 15 de noviembre de 2024, sin que a la fecha se haya formalizado el lineamiento. La reiteración de esta observación demuestra la necesidad de subsanar esta debilidad con un documento integral que consolide las reglas y responsabilidades para este tipo de requerimientos.

En consecuencia, se mantiene la **Oportunidad de Mejora (OM-13-Varios-2025)**. Se recomienda a la Entidad formalizar a través del Sistema Integrado de Gestión un lineamiento propio para este tipo de requerimientos, que complemente los instrumentos actuales y asegure estandarización, trazabilidad y control institucional frente a los plazos y exigencias legales.

Para su elaboración, se sugiere considerar la adopción de buenas prácticas de otras entidades del sector público² que han demostrado ser efectivas, tales como:

- **Centralización de la gestión:** Establecer un protocolo unificado donde la recepción y distribución de requerimientos se centralicen en una unidad de gestión documental o una

² Secretaría General de Bogotá en su Circular N° 007 del 2025 (disponible en: https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos_normativa/2025-02/3-2025-5107_1.pdf); la Secretaría Distrital de Movilidad de Bogotá en su Circular N° 006 de 2019 (disponible en: <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/Paginas/2019-05-20/CIRCULAR%20006%20DE%202019.pdf>); Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP) en su Protocolo Circular N° 20237000000344 de 2023 (disponible en: https://www.uaesp.gov.co/mipg/documentos-sig/evaluacion_control_mejora/docsinteres/Protocolo%20para%20la%20atenci%C3%B3n%20de%20requerimientos%20y%20visitas%20entes%20de%20Control%20-%20Diciembre%202023.pdf).

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

oficina designada, con plazos internos más cortos que los legales para garantizar la oportunidad.

- **Filtros de control:** Implementar un filtro de control de legalidad por parte del área jurídica para validar la solidez de las respuestas antes de su envío.
- **Definición de responsabilidades:** Definir claramente las competencias, jerarquía de firma y enlaces por dependencia, para asegurar una comunicación formal, oportuna y pertinente.

Para la elaboración de este lineamiento, será esencial contar con la participación de los miembros de la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía, incluyendo a la Oficina Jurídica, de manera que la solución sea consensuada y adaptada a las necesidades de la entidad.

3.8.9.2. **Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa.**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2025-003433 del 29/08/2025 recibido mediante Orfeo por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como replica:

“En atención a la Oportunidad de Mejora debemos referirnos a la recomendación de la Oficina de Control Interno, a partir de la cual se hicieron diferentes análisis de oportunidad y conveniencia de la inclusión de un procedimiento para la respuesta a los órganos de control.

Con base en lo anterior, teniendo en cuenta que los requerimientos de los órganos de control obedecen a diferentes situaciones, para nuestro caso Auditorías, Prácticas de Pruebas en el marco de Procesos de Responsabilidad Fiscal y solicitudes de información que correspondan a otras necesidades, hace que los mismos no puedan incurrir en una estandarización de las respuestas, tal como se define en la “Causa” de la Oportunidad de Mejora, por una “Ausencia de un procedimiento estandarizado o guía institucional que defina de manera clara las etapas, responsables, plazos y herramientas para el seguimiento y control de los requerimientos de los entes de control. Sin embargo, será importante hacer el análisis de causas pertinente para determinar la causa raíz”.

Lo anterior, en el entendido que i) no hay un criterio de oportunidad definido, sino que cada respuesta se ajusta a los plazos que por supuesto son legales, pero que se encuentran sometidos a la discrecionalidad del ente de control; ii) no hay misma naturaleza en la información de los requerimientos, por lo cual algunos obedecerán a los criterios definidos dentro del desarrollo de Planes de Vigilancia y Control Fiscal, procedimentalmente en el marco de Procesos de Responsabilidad Fiscal, y en atención a solicitudes de información de acuerdo a las necesidades de consulta del órgano de control, que para el resorte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, sería la Contraloría de Bogotá y iii) en el marco de cada solicitud, teniendo en cuenta la naturaleza de la misma, no resulta posible estandarizar la responsabilidad de los insumos e informaciones técnicas que deban ser entregadas al órganos de control, teniendo en cuenta que la solicitud de insumos debe ser realizada a diferentes responsables.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Esto aunado a que las respuestas a requerimientos por sí mismas no presuponen etapas, sino el inmediato cumplimiento dentro de los estándares de la solicitud que impliquen la calidad y la oportunidad de las respuestas, y así mismo, cuentan con la mayor herramienta de cumplimiento y seguimiento como lo es el acatamiento de los términos otorgados por el órgano de control, como es la implicación legal que su incumplimiento acarrearía.

Con base en lo anteriormente expuesto, se solicita a la Oficina de Control Interno desestimar la Oportunidad Mejora (OM-13-Varios-2025), en lo relacionado a las respuestas a la Contraloría de Bogotá. Finalmente, la Subsecretaría de Gestión Corporativa/ Equipo de Servicio a la Ciudadanía espera haber dado respuesta a sus argumentos y así mismo, de requerirse una mayor aclaración, solicitamos amablemente se agende una reunión con el equipo, que pueda permitir con mayor certeza dar las explicaciones correspondientes.”

Repuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida, se reconoce el planteamiento de la entidad en cuanto a la diversidad y complejidad de los requerimientos provenientes de los entes de control. Se comprende que su naturaleza (auditorías, procesos de responsabilidad fiscal, solicitudes de información) exige respuestas ajustadas a plazos y condiciones definidas por cada organismo. Asimismo, se valora la aclaración respecto a la participación de múltiples áreas, lo que hace inviable un procedimiento uniforme y rígido para todos los casos.

No obstante, la observación no se refiere a los instrumentos de gestión documental existentes ni a la utilidad del sistema ORFEO. El hallazgo está orientado a la ausencia de un lineamiento **específico y documentado** que articule de manera integral los pasos, responsabilidades, tiempos y mecanismos de seguimiento para las distintas dependencias. La falta de este instrumento genera el riesgo de variabilidad en la gestión, tal como se evidenció en la verificación, donde no se encontraron criterios homogéneos entre áreas para la atención de los requerimientos de entes de control.

Cabe resaltar que esta misma situación ya había sido advertida en el **Informe de Auditoría Interna de Cumplimiento – Evaluación a la gestión de PQRSDF del primer semestre de 2024**, comunicado mediante ORFEO No. 3-2024-006681 del 15 de noviembre de 2024, en el que se recomendó formalizar un lineamiento de carácter institucional. La reiteración de la observación resalta la necesidad de consolidar un documento que complemente los instrumentos de gestión documental, asegurando así la estandarización, trazabilidad y control sobre este tipo de requerimientos.

En consecuencia, se mantiene la **Oportunidad de Mejora (OM-13-Varios-2025)**. Se recomienda a la entidad avanzar en la formalización de un lineamiento específico para la atención y seguimiento de requerimientos de entes de control externos, en el marco del Sistema Integrado de Gestión. Este lineamiento no busca uniformar de manera rígida las respuestas, sino establecer un marco común que brinde claridad en las etapas, responsabilidades y mecanismos de control, con el fin de garantizar homogeneidad, transparencia y cumplimiento de los plazos.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN		Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE		Versión: 06	
	AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Para su elaboración, se sugiere considerar la adopción de buenas prácticas de otras entidades del sector público³, que han demostrado ser efectivas, tales como:

- **Centralización de la gestión:** Establecer un protocolo unificado donde la recepción y distribución de requerimientos se centralicen en una unidad de gestión documental o una oficina designada, con plazos internos más cortos que los legales para garantizar la oportunidad.
- **Filtros de control:** Implementar un filtro de control de legalidad por parte del área jurídica para validar la solidez de las respuestas antes de su envío.
- **Definición de responsabilidades:** Definir claramente las competencias, jerarquía de firma y enlaces por dependencia, para asegurar una comunicación formal, oportuna y pertinente.

Para la elaboración de este lineamiento, será esencial contar con la participación de los miembros de la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía, incluyendo a la Oficina Jurídica, de manera que la solución sea consensuada y adaptada a las necesidades de la entidad.

4. CONCLUSIONES

Durante el primer semestre del 2025, la Secretaría Distrital de la Mujer (SdMujer) recibió **1.410 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 96% de las peticiones fueron atendidas de manera oportuna y con calidad, coherencia y calidez en las respuestas**. Sin embargo, el 4% restante, aunque contó con respuesta parcial, no cumplió con los criterios de fondo, ya que no respondía de forma adecuada a la solicitud inicial, o en otras circunstancias su envío fue inoportuno.

De igual manera, se revisaron **162 peticiones que fueron trasladadas por no ser competencia de la Entidad**, de las cuales el 99% (160 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, V12.

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:

- Cargue tardío o inexistente de los soportes de notificación al peticionario en Orfeo.
- Soportes incompletos de PQRSDF en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.
- Aplicación del formato código AC-FO-01 para PQRSDF recibidas presencialmente.

³ Ibidem

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

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 las redes sociales**, se pone en evidencia una mejoría frente al cargue de los soportes para el registro de las peticiones, identificándose que **el 60% de las PQRSDF cuentan con el cargue del soporte correspondiente a la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo) en el Sistema Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión Documental Orfeo**, dando cumplimiento a 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. Sin embargo, hay aspectos por mejorar con relación al fortalecimiento de lineamientos y protocolos claros para la atención de PQRSDF recibidas mediante las redes sociales, dentro de lo cual cabe mencionar la incorporación de la política de tratamiento de datos para las peticiones recibidas a través de este medio de comunicación.

Respecto a la verificación llevada a cabo mediante la **metodología de “cliente incognito”**, se validó dos (2) redes sociales (Facebook- Instagram), identificándose **debilidades en la oportunidad para la recibir respuesta por parte de los peticionarios a través de los chats, en especial el correspondiente al de Instagram**, donde el ejercicio adelantado nunca tuvo un pronunciamiento o respuesta alguna por parte de la Entidad.

En relación con la revisión del **chat institucional**, se realizó mesa de trabajo con el equipo de Atención a la Ciudadanía el 05 de agosto del 2025 donde se puso en conocimiento debilidades en el redireccionamiento de los enlaces dispuestos en la sección “Mecanismos para la atención a la Ciudadanía”, lo que podría conllevar a la interpretación de la ciudadanía como un canal sin el funcionamiento adecuado. Por lo cual, se procedió desde el proceso responsable a solicitar los ajustes en la página, permitiendo en una nueva validación el 19 de agosto el direccionamiento corresponde el “Chat Institucional” al “Agente Virtual” para entablar comunicación, lo cual permite establecer un **beneficio de auditoría** a favor del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Asimismo, cabe destacar que de acuerdo con el ejercicio de **cliente incógnito** adelantado en dos (2) ocasiones (01/08/2025 y 19/08/2025) por medio del agente virtual dispuesto en la sede electrónica de la Secretaría Distrital de la Mujer, **se evidenció que la atención fue oportuna, dado que los tiempos de espera fueron reducidos para generar una interacción a través de este medio**, dando cumplimiento a lo establecido en el numeral 4.3.1 del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, V2.

En cuanto a la implementación del **Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía** en la Secretaría Distrital de la Mujer (SdMujer), se evidenció un avance del 25% en la implementación del plan de trabajo de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía y un 30

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

% en el plan de trabajo de la Mesa Técnica, evidenciando ejecución progresiva de los compromisos adquiridos. Asimismo, cabe destacar que se formalizó el proceso de “Relacionamiento con la Ciudadanía” en el aplicativo Lucha el 12 de mayo de 2025, en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. En el *Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción de Servicios y Estrategias de la SdMujer – Primer semestre 2025*, se evidenció un 100 % de satisfacción en los factores medidos: claridad, utilidad, facilidad de consulta y satisfacción general, lo que refleja un alto reconocimiento ciudadano.

Por último, respecto al **seguimiento a requerimientos de entes de control externos**, se evidenció que la Secretaría Distrital de la Mujer (SdMujer) atendió la totalidad de los requerimientos revisados; sin embargo, se identificaron cuatro (4) casos de demora en los tiempos de respuesta frente al plazo establecido, así como treinta (30) casos con diferencias entre la fecha de radicación y la fecha de digitalización de las respuestas. Estas situaciones generan riesgos en la confiabilidad de la información registrada y limitan la adecuada gestión documental.

Asimismo, persisten debilidades en el registro del soporte de notificación de las respuestas a los requerimientos, lo que hace necesario garantizar que todas las respuestas cuenten con su respectivo soporte cargado en el sistema dentro del plazo establecido, con el fin de asegurar la trazabilidad y transparencia del proceso.

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 y requerimientos externos en la Secretaría Distrital de la Mujer:

- **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: 1370462025 (SIDICU), 1140512025 (DTDyP), 2381212025 (DEVAJ), 787312025 (SCPI), 1081482025 (DAF), 1742382025 (DED), 1869062025 (SIDICU), 1782322025 (DAF), 2585092025 (DAF), 1628682025 (DAF), 5801372024 (SCPI), 2075772025 (DTDyP), 2226382025 (SFCyO), 238832025 (DED). Esta situación afecta la trazabilidad y control documental, por lo que se recomienda realizar una revisión integral y subsanar las inconsistencias.
- **Precisiones en el procedimiento interno AC-PR-2, V12:** Es importante en función de generar precisiones y claridades a agentes externos que consulten el procedimiento interno "GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA", que en la sección 3.1 correspondiente a roles y responsabilidades, se especifique quienes hacen parte de cada una de las líneas de defensa descritas, para evitar dejar a la interpretación lineamientos internos para la gestión de PQRSDF, que conlleven a

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

ambigüedades o incumplimientos debido a la falta de claridad.

- **Seguimiento y monitoreo a la formalización de guías para la atención del canal presencial, telefónico y chat institucional:** Es esencial que el proceso efectúe continuo seguimiento y monitoreo a la mesa de ayuda interpuesta con el fin de garantizar que las guías elaboradas en el primer semestre del 2025 se formalicen en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad con la intención de que se implementen por parte del equipo en la atención al público.
- **Fortalecer los controles internos relacionados con los tiempos de respuesta y la digitalización en el sistema de gestión documental,** de manera que se asegure la radicación y digitalización oportuna de las respuestas, asegurando el cumplimiento de los plazos legales, evitando retrasos y diferencias en los registros.
- **Mecanismos para garantizar el cargue del soporte de notificación de requerimientos externos:** Es necesario implementar un mecanismo de verificación que garantice que todas las respuestas cuenten con el soporte de notificación debidamente cargado en ORFEO dentro del plazo establecido, con el fin de asegurar la trazabilidad, confiabilidad y transparencia en la gestión documental.
- **Programar la elaboración del informe de caracterización de usuarios para la vigencia 2025,** con el fin de dar cumplimiento al procedimiento “RC-PR-13 – Caracterización de Usuaris(os) y Grupos de Valor – Versión 1”, específicamente en lo establecido en el punto 9 del mismo.
- **Fortalecer el uso del documento de caracterización de usuarios como insumo para el diseño, evaluación y ajuste de los espacios de participación ciudadana,** asegurando que los canales sean pertinentes para los distintos grupos de valor.
- **Incorporar metodologías de co-creación** que aseguren la comprensión, pertinencia y representatividad del lenguaje en los documentos de la entidad.
- **Realizar un ejercicio de identificación y clasificación de los trámites** que actualmente adelanta la entidad.

6. PLAN DE MEJORAMIENTO

6.1. EVALUACIÓN EFECTIVIDAD PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNOS PQRSDF.

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

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
		Versión: 06	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 15/05/2025	

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 diez (10) acciones de mejora correspondientes a siete (7) planes de mejoramiento como se evidencia a continuación:

Tabla 9. Acciones de mejora objeto de evaluación de efectividad.

ítem	Fuente de Auditoría	ID Lucha (Acciones)	ID Lucha (PM)
1	Informe Auditoría Interna de Cumplimiento Evaluación a la Gestión De PQRSDF del segundo semestre del 2023-PAA 2024	2133, 2135, 2136, 2139, 2142	1389, 1393, 1396
2	Informe Final Auditoría Interna de Cumplimiento Evaluación a la Gestión de PQRSDF- PAA 2024	2252, 2253, 2269, 2271, 2272	1469, 1485, 1487, 1488
TOTAL		10 acciones	7 planes de mejoramiento

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 diez (10) acciones de mejora evaluadas en términos de efectividad, se identificó que el 70% (7 acciones) fueron efectivas, dado que las acciones implementadas contribuyeron a evitar que la causa raíz del hallazgo se materialice nuevamente, por otro lado, el 30% (3 acciones) fueron calificadas como inefectivas, si bien se dio cumplimiento de la acción formulada, se identificó que persisten las deficiencias identificadas en el hallazgo u oportunidad de mejora.

Tabla 10. 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	Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencias	1	1	--
	Territorialización de la Política Pública	2	2	--
	Relacionamiento con la Ciudadanía	2	2	--
Informe Final Auditoría Interna de Cumplimiento Evaluación a la Gestión de PQRSDF- PAA 2024	Gestión Documental	2	--	2
	Relacionamiento con la Ciudadanía	3	2	1
TOTAL		10	7	3

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

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

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

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN	Código: EIG-FO-2	 Radicado: 3-2025-003672 Fecha: 05-09-2025
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 06	
		Fecha de Emisión: 15/05/2025	

Es importante mencionar que las acciones que fueron declaradas como inefectivas, se encuentran relacionadas como hallazgos descritos en el presente informe (I-02-RC-2025, I-03-GD-2025, I-04-GD-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_PQRS.xlsx

8. FIRMAS

Original firmado

Elaboró
Anyi Paola Castillo
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.