

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL		Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
			Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Auditoría Interna de cumplimiento
Evaluación a la gestión de PQRSDF del primer semestre del 2024
(Informe Final)

TABLA DE CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN GENERAL.....	4
1.1. <i>Criterios de Auditoría</i>	<i>5</i>
1.2. <i>Metodología</i>	<i>6</i>
2. LIMITACIONES	8
3. RESULTADOS DEL TRABAJO DE AUDITORIA.....	8
3.1. RESULTADOS DE VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN Y ATENCIÓN A PQRSD	11
3.1.1. Cumplimiento (C): Tipología registrada en Bogotá te Escucha.....	12
3.1.2. Cumplimiento (C): Condiciones de la respuesta al peticionario	12
3.1.3. Cumplimiento (C): Oportunidad en la generación de respuestas a las PQRSDF	12
3.1.4. Cumplimiento (C): Cargue de notificación de respuesta al peticionario.....	13
3.1.5. Cumplimiento (C): Oportunidad en la remisión de PQRSDF recibidas mediante el buzón de sugerencias	13
3.1.6. Cumplimiento (C): Gestión de PQRSDF recibidas mediante redes sociales	13
3.1.7. Incumplimiento (I-01-DEVMAJ-2024): Inoportunidad en la remisión de PQRSDF para su debida gestión	13
3.1.7.1. Respuesta del auditado: Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres	14
3.1.8. Cumplimiento (C): Notificación de respuestas a peticiones anónimas.....	15
3.1.9. Cumplimiento (C): Oportunidad en la respuesta de peticiones anónimas	16
3.1.10. Cumplimiento: Traslados por competencia de PQRSDF	16
3.1.11. Incumplimiento (I-02-Varios-2024): Inoportunidad en el traslado de peticiones por competencia	16
3.1.11.1. Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa	17
3.1.12. Incumplimiento (I-03-AC-2024): Falta de registro de radicado de entrada de Orfeo en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha	19
3.1.12.1. Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa.....	19
3.1.13. Oportunidad de mejora (OM-08-Varios-2024): Falta de registro de radicado de salida de Orfeo en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha	21
3.1.13.1. Respuesta del auditado: Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres	22
3.1.14. Incumplimiento (I-04-AC-2024): Errores en la tipología registrada en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha.....	24
3.1.14.1. Respuesta del auditado	24
3.1.15. Incumplimiento (I-05-GD-2024): Cargue inoportuno o sin cargue de soportes de notificación al peticionario en Orfeo	25
3.1.15.1. Respuesta del auditado	25
3.1.16. Oportunidad de mejora (OM-01-DEVMAJ-2024): Calidad de los soportes de peticiones recibidas a través de los buzones de sugerencias.....	26
3.1.16.1. Respuesta del auditado	26

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

3.1.17.	Incumplimiento (I-06-AC-2024): No utilización del formato AC-FO-01 para recepción de PQRSDf mediante el canal presencial.....	26
3.1.17.1.	Respuesta del auditado	27
3.1.18.	Incumplimiento (I-07-OAP-2024): Petición interpuesta por la ciudadana sin respuesta de fondo en BTE.	27
3.1.18.1.	Respuesta del auditado: Oficina Asesora de Planeación	28
3.2.	INFORMES DE LA GESTIÓN DE PQRS DE LA CIUDADANÍA	30
3.2.1.	Cumplimiento (C): Publicación oportuna de informes de gestión de PRQS mensuales y trimestrales.....	30
3.2.2.	Cumplimiento (C): Reporte oportuno del Informe mensual estadístico de la gestión de PQRS a la Veeduría Distrital	31
3.2.3.	Cumplimiento (C): Informe semestral sobre la gestión como defensor (a)	31
3.2.4.	Oportunidad de mejora (OM-02-AC-2024): Actualización del procedimiento en concordancia con los lineamientos del Manual del Defensor de la Ciudadanía.	31
3.2.4.1.	Respuesta del auditado.....	32
3.2.5.	Cumplimiento (C): Datos de informes mensuales concordantes con la información de la Veeduría Distrital	32
3.3.	DEFENSORA CIUDADANA EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	32
3.3.1.	Cumplimiento (C): Recomendaciones frente a la implementación del lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía	33
3.3.2.	Cumplimiento (C): Seguimiento frente a los lineamientos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción	33
3.3.3.	Cumplimiento (C): Generar recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas	34
3.3.4.	Cumplimiento (C): Reporte a la Secretaría General - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, los cambios en la designación del Defensor	34
3.3.5.	Cumplimiento (C): Generación de recomendaciones a las áreas de comunicaciones para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía	34
3.3.6.	Cumplimiento (C): Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.....	35
3.3.7.	Cumplimiento (C): Identifica canales de atención y genera recomendaciones para su fortalecimiento	35
3.3.8.	Cumplimiento (C): Seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos	36
3.3.9.	Cumplimiento (C): Reporte de la gestión de la Defensora de la Ciudadanía	37
3.3.10.	Cumplimiento (C): Participación de la Defensora de la Ciudadanía en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía	37
3.3.11.	Oportunidad de mejora (OM-03-Varios-2024): Fortalecimiento de las acciones realizadas para el cumplimiento de los lineamientos 1, 2 y 3 de la función 1 del Decreto 487 de 2019	37
3.3.11.1.	Respuesta del auditado	38
3.4.	MODELO DISTRITAL DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA	38
3.4.1.	Caracterización de usuarios y grupos de valor	39
3.4.2.	Revisión y alistamiento de los insumos para la operación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. 40	
3.4.2.1.	Oportunidad de mejora (OM-04-AC-2024): Documentar lineamientos para la formulación del modelo distrital de relacionamiento integral con la ciudadanía.	41
3.4.2.1.1.	Respuesta del auditado	41
3.4.2.2.	Oportunidad de mejora (OM-05-AC-2024): Formalización de la mesa técnica.	42
3.4.2.2.1.	Respuesta del auditado	42

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

3.4.3.	Articulación de lineamientos y responsables de las políticas Estado-Ciudadanía para la operación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.	44
3.4.3.1.	Cumplimiento (C): Inclusión de las políticas de relación estado- ciudadano en el programa de Transparencia y Ética Pública de la SDMujer.	44
3.4.4.	Articulación de los diferentes instrumentos de planeación con las políticas Estado-Ciudadanía.	44
3.4.5.	Identificación de los canales y espacios de relacionamiento de la Entidad	45
3.4.5.1.	Cumplimiento (C): Alineación entre modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía con Informe escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.	45
3.4.6.	Lineamientos para el acceso a información pública (Escenario 1)	46
3.4.6.1.	Cumplimiento: Implementación de lineamientos para el acceso a información pública.	46
3.5.	SEGUIMIENTO A REQUERIMIENTOS DE ENTES EXTERNOS	47
3.5.1.	Cumplimiento (C): Respuesta acorde con la petición	48
3.5.2.	Oportunidad de mejora (OM-06-Varios-2024): No se evidencia en ORFEO la asociación del radicado de respuesta al requerimiento	48
3.5.2.1.	Respuesta del auditado: Oficina Asesora Jurídica	48
3.5.2.2.	Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa	50
3.5.3.	Oportunidad de mejora (OM-07-Varios-2024): No se evidencia soporte de notificación de respuesta del requerimiento	54
3.5.3.1.	Respuesta del auditado: Oficina Asesora Jurídica	54
3.5.3.2.	Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa	55
3.5.4.	Oportunidad de Mejora (OM-09-SC-2024): Respuesta del requerimiento sin firma del responsable.	57
3.5.4.1.	Respuesta del auditado: Oficina Asesora Jurídica	57
3.5.4.2.	Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa	61
4.	CONCLUSIONES	63
5.	RECOMENDACIONES	65
6.	PLAN DE MEJORAMIENTO	66
6.1.	<i>SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNOS (EFICACIA)</i>	67
6.2.	<i>EVALUACIÓN EFECTIVIDAD PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNOS PQRS</i>	68
7.	ANEXOS	71
8.	FIRMAS	71

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

1. DESCRIPCIÓN GENERAL

VIGENCIA	Primer semestre del 2024
TITULO DE LA AUDITORIA	Auditoría Interna de cumplimiento: Evaluación a la gestión de PQRS del primer semestre del 2024
TIPO DE AUDITORIA	Auditoría de Cumplimiento
UNIDAD (ES) AUDITADABLE(S)	Atención a la Ciudadanía
RESPONSABLE (S)	Líder del proceso: Subsecretaria de Gestión Corporativa Dirección de Territorialización de Derechos y Participación Dirección de 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 Asesora Jurídica Oficina Asesora de Planeación Subsecretaría de Fortalecimiento de capacidades y Oportunidades Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad Oficina Control Disciplinario Interno
OBJETIVO	Realizar el seguimiento y evaluación de las actividades implementadas por la Secretaría Distrital de la Mujer para la atención y trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a efectos de determinar el cumplimiento de los principios de oportunidad, transparencia, eficacia y celeridad, acorde con la normatividad vigente relacionada, así como evaluar la gestión de los requerimientos allegados a la Entidad por parte de los entes de control externos.
ALCANCE	El seguimiento a la gestión de PQRS por parte de la Ciudadanía abarca la información correspondiente al primer semestre del 2024 (01 de enero- 30 de junio). Respecto a la

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

	verificación adelantada a requerimientos de entes de control, se abordó los meses de agosto y septiembre del 2024.
PERIODO DE EJECUCIÓN	11 octubre- 05 de noviembre del 2024.
EQUIPO AUDITOR¹	Anyi Paola Castillo Avendaño- APCA- Auditora Líder Karol Mishelld Tausa García- KMTG- Auditora Interna

1.1. Criterios de Auditoría

- Artículo 3 del Decreto 371 de 2010 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.”
- Ley 1437 de enero 18 del 2011 “Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- Artículo 76 de la Ley 1474 de julio 12 del 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”
- Decreto 197 de 2014 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”
- Ley 1712 de marzo 06 del 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
- Decreto 392 de 2015 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. “Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.”
- Capítulo II. Artículo 12 del Decreto 847 de 2019 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.”
- Artículo 17 de la Ley 2052 del 25 de agosto del 2020 “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.”
- Capítulo II. Artículo 4 del Decreto 293 del 2021 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. “Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicios a la ciudadanía y de implementación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.”
- Directiva Conjunta 005 de 2023 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. - Secretaría Jurídica Distrital. “Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

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 Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. 2024.
- Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Versión 3
- Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. 2024.
- Manual del usuario - funcionario Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía. (Código: AC-PR-2. Versión 11)
- Manual de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer. (Código: AC-MA-01. Versión 09).

1.2. Metodología

El presente ejercicio auditor parte de una **planeación** en la cual se realizó la revisión de datos, documentos e información contenida en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión LUCHA en relación con el proceso Atención a la Ciudadanía, así como la información consignada en la página web.

Partiendo de lo anterior, se realizó solicitud de información inicial a la Subsecretaría de Gestión Corporativa como responsable del proceso “Atención a la ciudadanía” según radicado 3-2024-005745 del 11/10/2024. Adicionalmente y como parte del análisis de la información, se generaron reportes del plan de mejoramiento (aplicativo LUCHA módulo de mejoramiento continuo), se efectuó la revisión de la información contenida en dicho reporte en función de parametrizar la matriz para efectos de realizar el seguimiento a las acciones abiertas y la evaluación de la efectividad de las acciones cerradas en seguimientos previos.

Posteriormente, en **desarrollo** del presente informe se efectuó revisión de la base de datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” que incluye los datos correspondientes al primer semestre de la vigencia 2024. De este modo, se seleccionó una muestra aleatoria de 55 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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

correspondientes soportes de las peticiones (Documentos de las solicitudes (PQRS) recibidas, respuestas emitidas por la entidad y evidencia de la entrega de las respuestas a la (el) peticionaria (o). Para el registro de dichos resultados se diseñó matriz de verificación de la muestra de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) seleccionadas, analizando los siguientes aspectos:

- Revisión del contenido de las peticiones para identificar si la tipología asignada corresponde a la solicitud interpuesta por la (el) peticionaria (o)
- Si la respuesta es acorde a la solicitud efectuada y si esta cumple con las características de respuesta de fondo.
- Si las respuestas se dieron en los tiempos (oportunidad) establecidos por la normatividad vigente.
- Si se realizó entrega/notificación de la respuesta a la (el) peticionaria(o).
- Revisión del registro de información consignada en el Sistema Bogotá te escucha en cuanto a radicados de entrada, salida y cierre de la petición en el sistema.
- Verificación del gestor documental Orfeo en cuanto a la trazabilidad de la petición (radicado de entrada y de salida).

Por otro lado, se efectuó una muestra de 15 peticiones anónimas que ingresaron en el primer semestre de la vigencia con el fin de validar su debida notificación en los medios correspondientes (página web y cartera) para dar a conocer la respuesta a la peticionaria (o). De la misma forma, se efectuó una muestra de 94 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.

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

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

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

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

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 agosto y septiembre del 2024, 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 V2, “ECE2: Seguimiento a los requerimientos de entes de control externo” que se efectúa con periodicidad bimestral.

Por último, se llevó a cabo la revisión y análisis de la información reportada por las dependencias responsables de las acciones abiertas en el módulo de mejoramiento continuo del aplicativo LUCHA relacionadas con la gestión y trámite de las PQRS al corte de 11 de octubre de 2024, con el fin de verificar la pertinencia de los soportes que dan cuenta de las acciones desarrolladas, acorde con lo planteado en el Plan de Mejoramiento. Para cada acción formulada, se verificó la coherencia entre el hallazgo/oportunidad de mejora, las causas identificadas y las acciones planteadas, con el propósito de determinar su calificación en términos de eficiente y adecuada. Y respecto a la verificación de la efectividad se efectuó la revisión de la información contenida en los reportes de planes de mejoramiento cuyas acciones fueron cerradas en los últimos 6 meses y se llevó a cabo pruebas frente a cada uno de éstos con el fin de validar la no persistencia de la causa raíz de los hallazgos.

2. LIMITACIONES

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

3. RESULTADOS DEL TRABAJO DE AUDITORIA

Resultados del análisis y verificación al estado y avance del proceso de Atención a la Ciudadanía (Subsecretaría de Gestión Corporativa, Dirección de Territorialización de Derechos y Participación, Dirección de 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 Asesora Jurídica, Oficina Asesora de Planeación, Subsecretaría de Fortalecimiento de capacidades y Oportunidades, Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad, Oficina Control Disciplinario Interno) se presentan los siguientes hallazgos de auditoría:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL		Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
			Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Tabla 1. Resultados de Auditoría

Tipo de resultado	Cantidad	Referenciación	Proceso / Dependencia
Cumplimientos	27	3.1.1; 3.1.2; 3.1.3; 3.1.4; 3.1.5; 3.1.6; 3.1.8; 3.1.9; 3.1.10; 3.2.1; 3.2.2; 3.2.3; 3.2.5; 3.3.1; 3.3.2; 3.3.3; 3.3.4; 3.3.5; 3.3.6; 3.3.7; 3.3.8; 3.3.9; 3.3.10; 3.4.3.1; 3.4.5.1; 3.4.6.1; 3.5.1	Atención a la Ciudadanía Gestión Documental Oficina Asesora Jurídica
Incumplimientos	7	Incumplimiento (I-01-DEVMAJ-2024): Inoportunidad en la remisión de PQRSDF para su debida gestión	Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia
		Incumplimiento (I-02-Varios-2024): Inoportunidad en el traslado de peticiones por competencia	Atención a la Ciudadanía Oficina de Control Disciplinario Interno.
		Incumplimiento (I-03-AC-2024): Falta de registro de radicado de entrada de Orfeo en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha	Atención a la Ciudadanía
		Incumplimiento (I-04-AC-2024): Errores en la tipología registrada en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha	Atención a la Ciudadanía
		Incumplimiento (I-05-GD-2024): Cargue inoportuno o sin cargue de soportes de notificación al peticionario en Orfeo	Gestión Documental
		Incumplimiento (I-06-AC-2024): No utilización del formato AC-FO-01 para recepción de PQRSDF mediante el canal presencial	Atención a la Ciudadanía
		Incumplimiento (I-07-OAP-2024): Petición interpuesta por la ciudadana sin respuesta de fondo en BTE	Oficina Asesora de Planeación
Oportunidades de Mejora	9	Oportunidad de mejora (OM-01-DEVMAJ-2024): Calidad de los	Dirección de Eliminación de Violencias contra las

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Tipo de resultado	Cantidad	Referenciación	Proceso / Dependencia
		soportes de peticiones recibidas a través de los buzones de sugerencias	Mujeres y Acceso a la Justicia.
		Oportunidad de mejora (OM-02-AC-2024): Actualización del procedimiento en concordancia con los nuevos lineamientos del Manual del Defensor de la Ciudadanía	Atención a la Ciudadanía.
		Oportunidad de mejora (OM-03-Varios-2024): Fortalecimiento de las acciones realizadas para el cumplimiento de los lineamientos 1, 2 y 3 de la función 1 del Decreto 487 de 2019	Atención a la Ciudadanía. Oficina Asesora Jurídica.
		Oportunidad de mejora (OM-04-AC-2024): Documentar lineamientos para la formulación del modelo distrital de relacionamiento integral con la ciudadanía.	Atención a la Ciudadanía.
		Oportunidad de mejora (OM-05-AC-2024): Formalización de la mesa técnica	Atención a la Ciudadanía.
		Oportunidad de mejora (OM-06-Varios-2024): No se evidencia en ORFEO la asociación del radicado de respuesta al requerimiento	Subsecretaría de Gestión Corporativa. Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades.
		Oportunidad de mejora (OM-07-Varios-2024): No se evidencia soporte de notificación del memorando de respuesta del requerimiento	Subsecretaría de Gestión Corporativa. Oficina Asesora Jurídica. Oficina de Control Disciplinario Interno.
		Oportunidad de mejora (OM-08-Varios-2024): Falta de registro de radicado de salida de Orfeo en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha	Oficina de Control Disciplinario Interno. Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Tipo de resultado	Cantidad	Referenciación	Proceso / Dependencia
			Dirección de Enfoque Diferencial. Dirección Administrativa y Financiera
		Oportunidad de mejora (OM-09-SC-2024): Respuesta del requerimiento sin firma del responsable.	Subsecretaría de Gestión Corporativa.
TOTAL:	43		

A continuación, se detallan los resultados anteriormente descritos.

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

La Oficina de Control Interno en virtud de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, efectuó un ejercicio de verificación de la atención y gestión de las PQRS recibidas por la Secretaría Distrital de la Mujer en términos de oportunidad, calidad, coherencia y calidez de la respuesta que se brinda a la peticionaria (o) en función de dar cumplimiento a la normatividad vigente. En razón a lo anterior, de las 2.352 peticiones registradas en la base de datos Bogotá te Escucha suministrada por el proceso de Atención a la Ciudadanía, se llevó a cabo un muestreo de 55 peticiones que fueron seleccionadas de manera aleatoria por canal de atención como se presenta a continuación.

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

Canal de atención	Muestra	No. Petición
Buzón	8	1186022024, 1601862024, 1718432024, 2281362024, 2038032024, 2281522024, 2547792024, 544272024
E-MAIL	10	1000122024, 1018752024, 938642024, 1118722024, 1156272024, 1162402024, 1169022024, 1184622024, 699582024, 1454462024
Escrito	10	1680672024, 2693682024, 3038652024, 3135562024, 978832024, 351552024, 2752402024, 3873052024, 1238182024, 1696922024
Presencial	5	1591882024, 1764372024, 2693452024, 2888562024, 2450072024

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Canal de atención	Muestra	No. Petición		
Redes Sociales	7	2746812024,	2746932024,	3081642024,
		2974042024,	3403392024,	3044882024,
		3796692024		
Teléfono	5	1704842024,	3071132024,	3174472024,
		888232024,	640902024	
Web	10	1002362024,	1040782024,	1109602024,
		1254772024,	1166002024,	1357682024,
		1698122024,	2207162024,	2638742024,
		3674872024		
TOTAL		55 PETICIONES		

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con matriz Excel denominada "Base completa PQRS BTE (01-01-2024 al 30-09-2024)"

De las 55 peticiones verificadas por el equipo auditor, se evidenciaron los siguientes resultados:

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

De las 55 peticiones revisadas, se identificó que el 93% de las mismas fueron clasificadas y registradas en el sistema Bogotá te Escucha con la tipología correspondiente siendo esta coherente y acorde con la solicitud realizada por la peticionaria y/o peticionario conforme a lo estipulado en el numeral 2.1 del Manual para la gestión de peticiones ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

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

De las 55 peticiones revisadas, se identificó que el 100% se proyectó respuesta por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer y el 98% 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.

3.1.3. Cumplimiento (C): Oportunidad en la generación de respuestas a las PQRSDF

De las 55 peticiones revisadas, se evidenció que el 100% se respondió dentro de los términos dispuestos en la normatividad para cada caso en específico de acuerdo con la tipología de PQRSDF recibida en la Entidad, dando cumplimiento a los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones estipulados en la Ley 1755 de 2015 y lo dispuesto en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, ítem 2.1.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

3.1.4. Cumplimiento (C): Cargue de notificación de respuesta al peticionario

De las 55 peticiones revisadas, se identificó que en el 87% de las peticiones se efectuó el cargue correspondiente de notificación de respuesta a la/el peticionaria (o), dando cumplimiento a los términos para surtir dicho proceso conforme a lo establecido en la política de operación 5.13 del procedimiento interno AC-PR-2. V11.

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

De las 55 peticiones revisadas, se tomó una muestra de 8 PQRSDf que fueron recibidas a través de buzón de sugerencias, donde se identificó que el 88% (1601862024, 1718432024, 2281362024, 2038032024, 2281522024, 2547792024, 544272024) fueron remitidas oportunamente a servicio a la ciudadanía para su debida gestión, dando cumplimiento a lo establecido en el procedimiento interno AC-PR-2. V11, política de operación 5.5.

3.1.6. Cumplimiento (C): Gestión de PQRSDf recibidas mediante redes sociales

De las 55 peticiones revisadas, se tomó una muestra de 7 PQRSDf que fueron recibidas a través del canal virtual, específicamente “Redes Sociales”, donde se identificó que el 100% de las peticiones recibidas mediante este medio (2746812024, 2746932024, 3081642024, 2974042024, 3403392024, 3044882024, 3796692024) se han gestionado conforme a los lineamientos establecidos en el procedimiento interno AC-PR-2. V11, política de operación 5.3, así como lo dispuesto en la Directiva 004 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

3.1.7. Incumplimiento (I-01-DEVMAJ-2024): Inoportunidad en la remisión de PQRSDf para su debida gestión

Condición: Conforme a la verificación efectuada a las PQRSDf que ingresaron mediante los buzones de sugerencias desde las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, Casas de Todas y Casas Refugio en el primer semestre del 2024, se evidenció inoportunidad en la remisión de PQRSDf a servicio a la ciudadanía para su gestión en el siguiente caso: Casa Refugio Rosa Elvira Cely (1186022024- petición remitida al 3 día hábil de ingreso), lo cual va en contravía de lo enunciado en la política de operación 5.5. del procedimiento interno AC-PR-2. V11.

Adicionalmente, cabe mencionar que el hallazgo también responde a la **inefectividad del plan de mejoramiento ID1251 acción 1878** debido a la persistencia de las deficiencias en el traslado oportuno de las peticiones recibidas mediante el buzón de sugerencias para su debida gestión.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	
		Versión: 05	*3-2024-006681*
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024

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

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

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

3.1.7.1. **Respuesta del auditado: Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2024-006631 del 13/11/2024 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Réplica respecto del apartado a página 13 del Informe: “... cabe mencionar que el hallazgo también responde a la ineffectividad del plan de mejoramiento ID1251 acción 1878 debido a la persistencia de las deficiencias en el traslado oportuno de las peticiones recibidas mediante el buzón de sugerencias para su debida gestión” [Negrillas originales]:

Presentamos réplica en relación a este apartado del Informe, pues contrario a lo señalado **no existió ineffectividad alguna respecto del Plan de Mejoramiento ID1251 Acción 1878, teniendo en cuenta que la acción de mejora ID 1251 que se formuló a fin de “Realizar el seguimiento mensual desde septiembre a noviembre de 2023 a los operadores sobre el**

Responsable de definir plan de acción: Diego Andrés Pedraza Peña					Responsable aprobar plan de acción: Shirley Yessenia Quevedo Rodríguez	
Avance (%) 100%						
% Ejecución	Causa	Clasificación	Acción	Responsable(s)	Ejecución	Evaluación
100%	No existe herramienta ni lineamiento para dejar evidencia de la revisión diaria del buzón de sugerencias en los puntos de atención de la SDMujer.	Acción correctiva	Realizar el seguimiento mensual desde septiembre a noviembre de 2023 a los operadores sobre el adecuado manejo de los lineamientos sobre la Guía PQRS a través de actas de seguimiento en las casas refugio.	Procesos: PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIAS Ejecución: Cristian Adrian Villamaal Rincon Fecha límite: 2023-12-31 Seguimiento: Shirley Yessenia Quevedo Rodríguez Fecha límite: 2024-01-31 Evaluación: Jefe (a) Control Interno Fecha límite: 2024-02-29	12/12/2023 En el marco de la ejecución de la acción de mejora, durante noviembre se realizó seguimiento a los operadores sobre el adecuado manejo de los lineamientos sobre la Guía PQRS en las seis (6) casas refugio. 17/02/2024 Seguimiento, proceso gestión PQRS, Casas Refugio.pdf 31/10/2023 En el marco de la ejecución de la acción de mejora, durante octubre se realizó seguimiento a los operadores sobre el adecuado manejo de los lineamientos sobre la Guía PQRS en las seis (6) casas refugio. Evidencia Seguimiento PQRS OR Octubre.pdf 19/10/2023 En el marco de la ejecución de la acción de mejora, durante septiembre se realizó seguimiento a los operadores sobre el adecuado manejo de los lineamientos sobre la Guía PQRS en las seis (6) casas refugio. Seguimiento proceso gestión PQRS Casas Refugio.pdf	18/02/2024 Seguimiento OAP: se observa como evidencia actas con fecha 21-09-2023, 26-10-2023 y 28-11-2023, en las cuales se puede evidenciar que el tema tratado corresponde con la acción planteada 05/04/2024 Seguimiento Oficina de Control Interno: En el marco de la Auditoría Interna de Cumplimiento de evaluación a la gestión de PQRS del segundo semestre 2023, se evidencia actas en las cuales se realiza seguimiento al proceso de gestión de PQRS y Buzón de sugerencias para las diferentes casas refugio así: acta del 21/05/2023 en Casa Refugio Amanu- Contrato 748 de 2021; acta del 26/09/2023 para la Casa Refugio Rural Contrato 961 de 2023; acta del 28/09/2023 para la Casa Refugio modelo intermedio Contrato 972 de 2023; acta del 26/05/2023 para la Casa Refugio Policarpa; acta del 22/09/2023 para la Casa Refugio Rosa Elvira Celis; acta del 26/09/2023 para la Casa Refugio Esmeralda Contrato 623 de 2023. De la misma forma, se aportaron actas del seguimiento del mes de octubre así: acta del 28/10/2023 para la Casa Refugio Modelo Intermedio Contrato 972 de 2023; acta del 23/10/2023 para la Casa Refugio Policarpa; acta del 26/10/2023 para la Casa Refugio Rosa Elvira Celis; acta del 24/10/2023 para la Casa Refugio Esmeralda Contrato 623 de 2023; acta del 24/10/2023 para la Casa Refugio Rural Contrato 961 de 2023. Por último, se aportan actas de seguimiento del mes de noviembre así: acta del 29/11/2023 para la Casa refugio rural; acta del 30/11/2023 para la Casa Refugio Esmeralda; acta del 30/11/2023 para la Casa Refugio Rosa Elvira Celis; acta del 14/11/2023 para la Casa Refugio Amanu; acta del 23/11/2023 para la Casa Refugio Modelo Intermedio Contrato 972 de 2023 y acta del 28/11/2023 para la Casa Refugio Policarpa. Por lo anterior, se observa que se han efectuado los seguimientos correspondientes dando cumplimiento a la acción propuesta, por lo cual, se puede proceder a su cierre. Comentario: Con ocasión al seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno, en el marco de la Auditoría Interna de Cumplimiento de evaluación a la gestión de PQRS del segundo semestre 2023, se observa que se han efectuado los seguimientos correspondientes dando cumplimiento a la acción propuesta, por lo cual, se puede proceder a su cierre. Eficiente: Si. Adecuado: Si.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

adecuado manejo de los lineamientos sobre la Guía PQRS a través de actas de seguimiento en las casas refugio”: (i) versaba sobre un periodo temporal específico de la vigencia de 2023; (ii) se encuentra ejecutada a un 100%; y (iii) fue cerrada teniendo en cuenta su valoración como cumplida, eficiente y adecuada, tal y como se evidencia de su consulta en el Sistema Integrado de Gestión KAWAK de la entidad:

En este sentido, solicitamos que se retire este apartado del Informe, pues no coincide con la realidad de la efectividad que tuvo el Plan de Mejoramiento ID1251 – Acción 1878 y no está relacionada con el periodo temporal que comprende la muestra de la Auditoría y el Informe.”

Repuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida y conforme al soporte enviado como imagen, nos permitimos informar que conforme al procedimiento interno “*Seguimiento y evaluación de planes de mejoramiento*” (SEC-PR-5, V8) en su política de operación 18, se establece que la Oficina de Control Interno realizará la evaluación de efectividad de las acciones de mejora internas, seis (6) meses posteriores a su cierre, si bien la imagen aportada por la Dirección corresponde a la evaluación de eficacia adelantada por la Oficina, es decir, el cumplimiento de la acción propuesta, donde se recibió la calificación de eficiente y adecuada, cumplidos los 6 meses en el presente informe se evaluó su efectividad, lo que corresponde a evaluar que se haya mitigado la causa raíz del hallazgo formulado, evitando su persistencia en el tiempo.

En ese sentido, de acuerdo con las pruebas practicadas se evidencia que en los últimos dos (2) informes de evaluación a PQRSDF, se han generado hallazgos relacionados con la misma temática (Informe segundo semestre del 2023: I-03-Varios-2024; Presente informe: I-01-DEVMAJ-2024), por lo cual, se determina que las acciones no han sido efectivas, ya que sigue persistiendo la inoportunidad en la remisión de PQRSDF a servicio a la ciudadanía para su gestión. Por lo anterior, se mantiene el hallazgo, para que se tomen las acciones pertinentes por parte del proceso, dado que se debe garantizar con los planes de mejoramiento más allá de cumplir con lo propuesto, es que los mismo generen un valor agregado para evitar que la problemática se presente en posteriores vigencias.

Peticiones Anónimas

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

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

De acuerdo con la muestra efectuada en el ejercicio auditor de peticiones que fueron recibidas en la Entidad de forma anónima, se identificó que en el 100% de la muestra se realizó el

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

proceso de notificación mediante la publicación de las respuestas en la página web de la Secretaría Distrital de la Mujer en la sección Notificación por Aviso, así como su publicación en cartelera de la sede central como consta en los soportes cargados. Por lo anterior, se evidencia el cumplimiento de lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, así como lo dispuesto en la política de operación 4 del procedimiento interno AC-PR-2. V11.

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

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

Por otro lado, cabe mencionar que se efectuó una muestra de 94 peticiones que fueron objeto de **traslado por no competencia** de la Secretaría Distrital de la Mujer, frente a éstas se validó la oportunidad en la remisión a la Entidad competente para su debido trámite, identificándose lo siguiente:

3.1.10. Cumplimiento: Traslados por competencia de PQRSDF

De acuerdo con la base de datos suministrada por el proceso de Atención a la Ciudadanía frente a los traslados por competencia, se tomó una muestra de 94 peticiones que fueron trasladadas a otras entidades frente a las cuales el 96% cumplió con los términos de tiempo para su traslado conforme a la política de operación 3 del procedimiento interno AC-PR-2. V11.

3.1.11. Incumplimiento (I-02-Varios-2024): Inoportunidad en el traslado de peticiones por competencia

Condición: De acuerdo con la revisión adelantada por la Oficina de Control Interno a 94 peticiones que fueron objeto de traslado por competencia a otras entidades distritales, se observó que las siguientes 4 peticiones: 1911152024, 2545962024, 2984222024 y 3329432024 fueron remitidas por fuera de los términos previstos en el procedimiento interno AC-PR-2, V11, así como incumplen los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Adicionalmente, cabe mencionar que el hallazgo también responde a la **inefectividad del plan de mejoramiento ID1111: acciones de mejora 1659, 1662; plan de mejoramiento ID 1253: acciones de mejora 1882, 1883 y 1884** debido a la persistencia de las deficiencias en el traslado oportuno de las peticiones que no son competencia de la Entidad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

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 remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará...”

Procedimiento Interno "Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía" (AC-PR-2, V11), política de operación 3.

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

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

3.1.11.1. Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa

De acuerdo con el Memorando No. 3-2024-006653 del 13/11/2024 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como réplica:

*“Con respecto al incumplimiento relacionado al SDQS1911152024, se observa que el traslado extemporáneo fue realizado por la Dirección del Sistema de Cuidado, luego de que la Oficina de Control Disciplinario Interno, tuviera la petición asignada sin gestión durante **6 días hábiles** (del 01/04/2024-08/04/2024).*

En razón de lo anterior, es de observar que el incumplimiento no puede ser endilgado al Proceso de Atención a la Ciudadanía, teniendo en cuenta que el traslado no se dio de manera oportuna ante el retraso generado desde la Oficina de Control Disciplinario Interno.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

SECRETARIA DE LA MUJER										
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Gestión	Opción
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA SECRETARIA DE LA MUJER	FUN - MARIA VALENTINA CASTILLEJO CAYCEDO	Registro para atención	Trasladar	En trámite - Por traslado	2024-03-22 4:44:40 PM	2024-03-27 11:59:59 PM	2024-04-01 8:29:31 PM	Solucionado - Por asignación		
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO SECRETARIA DE LA MUJER	FUN - ESPERANZA GIL ESTÉVEZ	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2024-04-01 8:29:30 PM	2024-04-12 11:59:59 PM	2024-04-08 3:47:08 PM	Solucionado - Por asignación		
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE CUIDADO SECRETARIA DE LA MUJER	FUN - JACQUELINE MARIN PEREZ	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2024-04-08 3:47:07 PM	2024-04-12 11:59:59 PM	2024-04-09 9:28:10 AM	Solucionado - Por traslado		

Mostrando 1 a 3 de 3 registros

Atrás Siguiente

Por lo anterior, se solicita a la Oficina de Control Interno desestimar el Incumplimiento (I-02-Varios-2024), en lo relacionado con el SDQS1911152024, dentro de su Informe Preliminar.”

Respuesta Oficina de Control Interno: Al analizar la réplica se evidencia que sólo se efectuó precisión de la petición No. 1911152024 de las cuatro PQRSDF descritas en el hallazgo, de acuerdo con lo anterior, es importante aclarar:

No. Petición	Responsable	Gestión para el traslado	Total, tiempo para efectuar traslado en la Entidad
1911152024	Oficina de Control Disciplinario Interno	6 días hábiles	9 días hábiles
2545962024	Atención a la Ciudadanía	6 días hábiles	6 días hábiles
2984222024	Atención a la Ciudadanía	6 días hábiles	6 días hábiles
3329432024	Atención a la Ciudadanía	6 días hábiles	6 días hábiles

De acuerdo con lo anterior, es evidente el incumplimiento a los términos establecidos en el procedimiento, razón por lo cual, será importante trabajarlo de forma articulada conforme a los anteriores responsables en el traslado oportuno conforme al procedimiento interno que establece “...Cuando se reciban requerimientos que no sean de la competencia de la SDMujer, el plazo máximo para realizar el respectivo “Traslado por Competencia” es de cinco (5) días hábiles...”

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

3.1.12. ***Incumplimiento (I-03-AC-2024): Falta de registro de radicado de entrada de Orfeo 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 2024, se evidenció que en el registro efectuado en el sistema BTE, NO se relaciona el número de radicado de Orfeo de ingreso de la Secretaría Distrital de la Mujer en la plataforma para las siguientes peticiones: 1186022024 (DEVMAJ), 1601862024 (DTD), 1718432024(DAF), 2281362024 (DTD), 2038032024 (DEVMAJ), 2281522024 (DEVMAJ), 2547792024 (DEVMAJ), 1000122024 (DEVMAJ), 1018752024 (CE), 938642024 (DAF), 1118722024 (SIDICU), 1156272024 (DC), 1162402024 (SFCO), 1169022024 (DTD), 1184622024 (DEVMAJ), 699582024 (DAF), 1454462024 (DGC), 1134812024 (SCPI), 1764372024 (SCPI), 2693452024 (SFCO), 2888562024 (DTD), 2450072024 (DDyDP), 2746932024 (SCPI), 3081642024 (DTH), 1704842024 (DTD), 888232024 (DTD), 640902024 (CID), 1002362024 (CID), 1040782024 (DEVMAJ), 1109602024 (DTD), 1254772024 (DTD), 1166002024 (DED), 1357682024 (DAF), 1698122024 (SFCO), 2207162024 (OAP), 2638742024 (DAF) y 3674872024 (DAF).

Adicionalmente, cabe mencionar que el hallazgo también responde a la **inefectividad del plan de mejoramiento ID965, acción de mejora 1425** debido a la persistencia de las deficiencias en el registro de información en el Sistema Bogotá te escucha (BTE).

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

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

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

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

De acuerdo con el Memorando No. 3-2024-006631 del 13/11/2024 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como réplica:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

“Al respecto, es importante precisar que en el mes de mayo de la actual vigencia, se realizó la creación del plan de mejoramiento 1393 (conforme a los resultados del Informe de seguimiento a la gestión de PQRSD del segundo semestre del 2023), a través del cual se realizó una revisión mensual de una muestra de peticiones verificando el registro de entrada y salida del número de Orfeo en el sistema Bogotá te escucha.

Dicho lo anterior, es importante indicar que, una vez revisados los números de radicados asociados al incumplimiento, éstos se presentaron antes del mes de mayo, solucionándose a partir de esa fecha, con las acciones formuladas en el plan de mejoramiento. Para el efecto, se adjunta a la presente respuesta el documento en formato Excel con las observaciones para cada PQRS. (Anexo 2).

De igual manera, es importante mencionar que de acuerdo con el procedimiento AC-PR-2 - Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía - V11, no es necesario hacer registro en Orfeo cuando se trata de traslados distritales.

*Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en la Política de Operación No. 3 “Cuando se reciban requerimientos que no sean de la competencia de la SDMujer, el plazo máximo para realizar el respectivo “Traslado por Competencia” es de cinco (5) días hábiles. **En el caso de que la entidad competente de dar respuesta corresponda a otra entidad Distrital, el traslado se debe adelantar a través del sistema Bogotá te escucha.** Para los traslados a una entidad nacional, este debe realizarse mediante comunicación escrita debidamente radicada y enviada por correo certificado”*

*Así mismo, en la Política de Operación No. 5.2 “Los requerimientos interpuestos por la ciudadanía mediante los diferentes canales de atención de la SDMujer, serán registrados por parte del proceso de Atención a la Ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha y en el sistema de gestión documental – Orfeo por parte del proceso de Gestión Documental **(a excepción de los recibidos por medio del canal virtual Bogotá te escucha, que deban ser trasladadas a otras entidades Distritales, que requieran su cierre por no competencia, por solicitud de aclaración o solicitud de ampliación, lo cual estará a cargo del proceso de Atención a la Ciudadanía)**”.*

De igual manera en los casos en los cuales la petición es radicada directamente en el Bogotá te escucha, no es posible su modificación. Por lo anterior, se solicita a la Oficina de Control Interno desestimar el Incumplimiento (I-03-Varios-2024) del Informe Preliminar.”

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis efectuado por la Oficina de Control Interno frente a la réplica y el anexo aportado, se reconoce que desde el proceso de atención a la ciudadanía se ha efectuado el seguimiento a través de las muestras mensuales cumpliendo con lo establecido en el plan de mejoramiento, se observan 6 peticiones que se relacionan en el hallazgo y fueron objeto de observaciones por parte del proceso, sin embargo, a pesar de dichas alertas generadas no se han efectuado acciones para subsanar lo encontrado, lo que de una u otra forma

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

no ha aportado hacer la corrección de los aspectos identificados a mejorar, lo que se evidenció dentro del ejercicio auditor con las muestras verificadas.

Adicionalmente, es de destacar que la Subsecretaría como líder del proceso de Atención a la Ciudadanía, ejerce el rol de segunda línea (de defensa) en estos temas, lo que significa que debe asegurar de que los controles y procesos de gestión del riesgo de la 1ª línea (de defensa) sean apropiados y funcionen correctamente, además, de encargarse de supervisar la eficacia e implementación de actividades de control específicas que eviten que situaciones como las señaladas en el hallazgo persistan, como ha ocurrido y se observa en la declaración de ineffectividad del plan de mejoramiento ID965, acción de mejora 1425.

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

Por otro lado, respecto al registro en Orfeo de los traslados por competencias, se verifica el procedimiento, evidenciando que no es necesario su registro como se señala en la política de operación 5.2 del procedimiento interno, por lo cual, se procederá a la **eliminación del apartado** que se menciona a continuación del hallazgo:

“Adicionalmente, de acuerdo a la muestra de peticiones que fueron trasladadas por no competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer, se identificó que 58 peticiones que fueron recibidas desde la Entidad no tienen registro de radicado de ingreso de Orfeo en BTE: 1090822024, 1098272024, 1154712024, 1164082024, 1168902024, 1178032024, 1188342024, 1354212024, 1357162024, 1419932024, 1521312024, 1649422024, 1703532024, 1729752024, 1893802024, 1922632024, 1968402024, 2092332024, 2100842024, 2203582024, 2218612024, 2240052024, 2311292024, 2317182024, 2416412024, 2490292024, 2499642024, 2499782024, 2499922024, 2518832024, 2545962024, 2546112024, 2678382024, 2748232024, 2784892024, 2819932024, 297252024, 2984222024, 3025172024, 3101242024, 3329432024, 3488652024, 3534172024, 3574642024, 3640192024, 3725212024, 3737572024, 3764182024, 3765512024, 3826832024, 3982002024, 4072862024, 4096722024, 4219872024, 4263032024, 471222024, 483692024 y 953722024. Lo anterior, evidencia incumplimiento de lo expuesto en la política de operación 5.2 del procedimiento interno AC-PR-2. V11.”

3.1.13. Oportunidad de mejora (OM-08-Varios-2024): Falta de registro de radicado de salida de Orfeo en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Condición: De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSDF del primer semestre del 2024, se evidenció que en el registro efectuado en el sistema BTE, NO se relaciona el número de radicado de Orfeo de salida de la Secretaría Distrital de la Mujer en la plataforma para las siguientes peticiones: 640902024 (CID), 1040782024 (DEVMAJ), 1166002024 (DED) y 2638742024 (DAF). Lo anterior, va en contravía de lo establecido en la política de operación 5.10 del procedimiento interno AC-PR-2. V11.

Criterio: Política de operación 5.10 del procedimiento interno AC-PR-2. V11, política de operación 5.10 que establece "...Estas respuestas deben ser revisadas y suscritas por la persona responsable de cada dependencia, en el formato correspondiente, y deberán ser radicadas a través del sistema de gestión documental Orfeo, teniendo en cuenta que para el cierre en Bogotá te escucha se debe relacionar el número de radicado de salida que genera este sistema."

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

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

3.1.13.1. Respuesta del auditado: Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres

De acuerdo con el Memorando No. 3-2024-006631 del 13/11/2024 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres, se enuncia lo siguiente como réplica:

"Presentamos réplica respecto del presente incumplimiento, pues de la revisión del caso concreto se evidenció que al momento de registro de la petición No. 1040782024 en el sistema Bogotá Te Escucha, la plataforma no desplegó el formulario para el registro del campo de Radicado de Salida, lo que impidió que se diligenciara este dato.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Esta situación tuvo sustento en que por un error humano involuntario durante el registro de la petición se seleccionó el Canal de Salida “Buzón, E-Mail, Web” por equivocación:

Respuesta radicado Secretaría Distrital de la Mujer No. 2-2024-002759 y SDQS 1040782024.			
Tema	Subtema	Categoría	Unificar Respuesta
MUJERES	ATENCION EN VIOLENCIAS Y CASAS REFUGIO	POLITICAS PROGRAMAS O LINEAMIENTOS	No
Proceso de Calidad	Tipo de Trámite		
MISSIONAL	PROCESO MISSIONAL		
Canal de Salida BUZON, E-MAIL, WEB			

Motivo por el cual el sistema no habilitó los campos para diligenciar el número de Radicado de Salida de la petición en comento, como normalmente sucede para el resto de las peticiones, cuando se seleccionan otros canales como “Web, Escrito, E-Mail”:

Canal de Salida	Nro de Folios de Salida	Nro de Radicado de Salida	Fecha de Radicado de Salida
WEB, ESCRITO, E-MAIL	5	1-2024- [REDACTED]	2024-11-08

En este sentido, contrario a lo señalado en el Informe, precisamos que no hubo desatención a los lineamientos del procedimiento interno AC-PR-2. V11 al no diligenciar el Radicado de Salida de la Petición No. 1040782024 (DEVMAJ) pues fue la plataforma la que no permitió registrar este campo, teniendo en cuenta que esta función no está habilitada para todos los canales de salida.

Asimismo, como se demuestra del Informe, este suceso se trató de un caso único y aislado, pasible de suceder por la naturaleza humana de cometer errores, fue así al diligenciar el formulario y seleccionar involuntariamente una casilla que no correspondía.

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

	
Bogotá D.C.,	*1-2024-003307* Al contestar, citar el número: Radicado: 1-2024-003307 Fecha: 04-03-2024
	
ASUNTO: Respuesta radicado Secretaría Distrital de la Mujer No. 2-2024-002759 y SDQS 1040782024.	

En ese sentido, consideramos procedente que se revalúe el presente incumplimiento, dado que tuvo sustento en un error humano cometido de manera involuntaria, que en todo caso no

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

afectó el acceso de la ciudadanía al número de Radicado de Salida de la petición objeto de revisión.”

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis efectuado por la Oficina de Control Interno frente a la réplica y las imágenes aportadas, se observa que desde el proceso se reconoce que existió un error involuntario en el registro del canal de salida en BTE, lo que impidió el registro del radicado de salida generado, lo cual no afectó la consulta de la respuesta por parte de la peticionaria. Sin embargo, dada la evaluación a la aplicación de las políticas de operación del procedimiento interno, se establece la necesidad de evaluar la toma de acciones para evitar su posible ocurrencia en otras peticiones que sean atendidas por la dependencia. En ese sentido, se establece como **oportunidad de mejora**.

3.1.14. Incumplimiento (I-04-AC-2024): Errores en la tipología registrada en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha

Condición: De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSDF del primer semestre del 2024, se evidenció que en el registro efectuado en el sistema BTE, la tipología registrada no corresponde conforme a la solicitud recibida por parte de la ciudadanía, dicha situación se identificó para las siguientes peticiones: 1601862024 (Registrado como derecho de petición de interés particular, en realidad corresponde a una felicitación), 2281522024 (Registrado como reclamo, en realidad corresponde a una queja), 2547792024 (Registrado como derecho de petición de interés particular, en realidad corresponde a una felicitación), 3174472024 (Registrado como derecho de petición de interés particular, en realidad corresponde a una reclamo). Por lo anterior, se incumple con 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.

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

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

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

3.1.14.1. Respuesta del auditado

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

La Oficina de Control Interno remitió informe preliminar a los involucrados mediante radicado No. 3-2024-006547 del 07/11/2024, sin embargo, no se recibió algún pronunciamiento de réplica por parte de los involucrados frente al incumplimiento I-05-AC-2024.

3.1.15. ***Incumplimiento (I-05-GD-2024): Cargue inoportuno o sin cargue de soportes de notificación al peticionario en Orfeo***

Condición: De acuerdo a la muestra seleccionada de PQRSDF del primer semestre del 2024, se evidenció que el soporte del envío por correo electrónico certificado fue cargado por fuera de los términos previstos en el procedimiento interno para las siguientes peticiones: 2281522024 (DEVMAJ) respuesta enviada por correo el 08/05/2024, sin embargo, dicho soporte fue cargado al sistema de gestión documental Orfeo hasta el 16/05/2024; 1680672024 (DEVMAJ) respuesta enviada por correo el 02/04/2024, sin embargo, dicho soporte fue cargado al sistema de gestión documental Orfeo hasta el 23/04/2024; 1696922024 (DDyDP) respuesta enviada por correo el 04/04/2024, sin embargo, dicho soporte fue cargado al sistema de gestión documental Orfeo hasta el 11/04/2024; 1698122024 (SFCO) respuesta enviada por correo el 08/04/2024, sin embargo, dicho soporte fue cargado al sistema de gestión documental Orfeo hasta el 28/10/2024.

Por otro lado, se evidenciaron 3 peticiones (1162402024- SFCO; 2752402024- OAJ, 640902024- CID) que al momento de la verificación no cuentan con soporte cargado en el sistema de gestión documental Orfeo que permita validar el envío de la notificación a la/el peticionaria (o)

Criterio: Política de operación 5.13 del procedimiento interno AC-PR-2. V11, 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. Posteriormente, la dependencia responsable realizará el cierre de la petición en el gestor documental...”

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.

3.1.15.1. ***Respuesta del auditado***

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

La Oficina de Control Interno remitió informe preliminar a los involucrados mediante radicado No. 3-2024-006547 del 07/11/2024, sin embargo, no se recibió algún pronunciamiento de réplica por parte de los involucrados frente al incumplimiento I-06-GD-2024.

3.1.16. Oportunidad de mejora (OM-01-DEVMAJ-2024): Calidad de los soportes de peticiones recibidas a través de los buzones de sugerencias

Condición: Respecto al soporte de la petición 2038032024, la cual fue recibida por medio del buzón de sugerencias y enviada al correo de servicio a la ciudadanía de la Entidad, se identificó que el soporte cargado en BTE y enviado para su gestión, se encuentra en fotografía formato JPG, por lo anterior, se sugiere que dichos formatos sean escaneados en el formato indicado en el procedimiento en atención en facilitar la lectura y visibilidad.

Criterio: Política de operación 5.5 del procedimiento interno AC-PR-2, V11 "...En caso de que haya una o más PQRS en el buzón, deberá ser remitida una a una, en correos individuales y en formato PDF, máximo al día hábil siguiente después de ingresada en el buzón, al correo electrónico servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co."

Causa: Posible omisión de los criterios establecidos para el envío de peticiones recibidas mediante el buzón de sugerencias a servicio a la ciudadanía. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Posible pérdida de calidad de los soportes remitidos para su debida gestión y respuesta con oportunidad.

3.1.16.1. Respuesta del auditado

La Oficina de Control Interno remitió informe preliminar a los involucrados mediante radicado No. 3-2024-006547 del 07/11/2024, sin embargo, no se recibió algún pronunciamiento de réplica por parte de los involucrados frente a la oportunidad de mejora OM-01-DEVMAJ-2024.

3.1.17. Incumplimiento (I-06-AC-2024): No utilización del formato AC-FO-01 para recepción de PQRSDF mediante el canal presencial

Condición: De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSDF del primer semestre del 2024, se evidenció que las muestras revisadas cuyo canal de ingreso reportado es "Presencial", no cuentan con el soporte cargado en BTE del requerimiento recibido por parte de la ciudadanía en el formato AC-FO-01, dicha situación, se identificó para las siguientes peticiones: 1591882024 (SCPI), 1764372024 (SCPI), 2693452024 (SFCO), 2888562024 (DTD) y 2450072024 (DDyDP). Lo anterior, va en contravía de lo establecido en la política de operación 5.2 del procedimiento interno AC-PR-2, V11.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Criterio: Procedimiento interno AC-PR-2. V11, política de operación 5.2 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 omisión de la aplicación de formatos para el registro de peticiones recibidas a través del canal presencial. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Incumplimiento de los parámetros establecidos en el procedimiento interno para la gestión de peticiones recibidas de manera presencial.

3.1.17.1. Respuesta del auditado

La Oficina de Control Interno remitió informe preliminar a los involucrados mediante radicado No. 3-2024-006547 del 07/11/2024, sin embargo, no se recibió algún pronunciamiento de réplica por parte de los involucrados frente al incumplimiento I-07-AC-2024.

3.1.18. Incumplimiento (I-07-OAP-2024): Petición interpuesta por la ciudadana sin respuesta de fondo en BTE.

Condición: De acuerdo con la muestra seleccionada de PQRSDF del primer semestre del 2024, 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 ciudadanía, si bien no se desconoce que el soporte cargado mediante radicado No.1-2024-007622 del 03/05/2024, se solicita a la peticionaria la ampliación por 5 días hábiles para un pronunciamiento de fondo, no existe un soporte adicional que dé respuesta de fondo a la PQRSDF cumplido el tiempo de ampliación mencionado. Dicha situación se evidenció para la petición 2207162024 (OAP) en BTE. Por lo anterior, se evidencia el incumplimiento de lo establecido en la política de operación 5.10 del procedimiento interno AC-PR-2. V11.

Criterio: Procedimiento interno AC-PR-2. V11, política de operación 5.4 y 5.10. Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, 2020, V03. numeral 3.3.

Causa: Posible omisión del cargue o generación de respuesta de fondo a la petición recibida por parte de la ciudadana (o) que permita validar que se respondió a lo requerido. 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	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Efecto: Incoherencia entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana, al no brindar respuestas claras y contundentes relacionadas con la solicitud recibida.

3.1.18.1. Respuesta del auditado: Oficina Asesora de Planeación

De acuerdo con el Memorando No. 3-2024-006670 del 14/11/2024 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Oficina Asesora de Planeación, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Una vez revisada la trazabilidad de la petición 2207162024 (OAP) en BTE, efectivamente desde la Oficina Asesora de Planeación se emitió respuesta a la peticionaria solicitando la ampliación del plazo por 5 días hábiles con el Radicado 1-2024-007622 de Fecha: 03-05-2024, como se menciona en el informe, dado que esta petición inicialmente fue asignada a esta oficina.

Teniendo en cuenta que por tratarse de temas directamente relacionados con la Subsecretaría del Cuidado y Políticas de Igualdad a través del aplicativo ORFEO se remitió a esta Subsecretaría para el trámite correspondiente como se puede verificar en los siguientes pantallazos del sistema ORFEO.

9:37

21-08-2024 08:25 AM

OFICINA ASESORA DE PLANEACION	Incluir radicado en expediente	Carlos Alfonso Gaitán Sánchez	Radicado: 22024007149 incluido en Expediente: 202410199999700001E
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	Informado Borrado	Sindy Jhoana Torres Alvarez	(SJTORRES) Se ha revisado los informados y descargado archivos
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	Informado Borrado	ANGIE PAOLA MESA ROJAS	(APMESA) Informada
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	Informar	ANGIE PAOLA MESA ROJAS	A: Sindy Jhoana Torres Alvarez - Informativo.
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	Informar	ANGIE PAOLA MESA ROJAS	A: DENIS HELBERT MORALES ROA - Informativo.
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	Borrador Radicado	JORGE JAVIER VIDAL ORTIZ	Se radicó el borrador [57706] con el número 22024007149: Respuesta a la SOLICITUD INCLUSION DEL ANALISIS Y PROPUESTAS DEL CONSEJO CONSULTIVO DE MUJERES BOGOTA EN EL PLAN DISTRITAL DE DESARROLLO BOGOTA CAMINA SEGURA 2024-2028. Asociado a este radicado.
			La respuesta a esta solicitud ciudadana debe estar a cargo de la subsecretaría de políticas y

9:38

DATOS DEL RADICADO No 2-2024-007149 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 202410199999700001E

PAGINA ANTERIOR

Asunto: BOGOTÁ TE ESCUCHA SDQS2207162024/ VENCE 02/05/2024 /SOLICITUD INCLUSION DEL ANALISIS Y PROPUESTAS DEL CONSEJO CONSULTIVO DE MUJERES BOGOTA

Solicitudes Solicitar Físico

LISTADO DE:

Busquedas

USUARIO:

JORGE JAVIER VIDAL ORTIZ

DEPENDENCIA:

OFICINA ASESORA DE PLANEACION

Información de Radicado

Historico

Documentos

Expedientes

HISTORICO DEL RADICADO 2-2024-007149

USUARIO ACTUAL	Archivo	DEPENDENCIA ACTUAL	DEPENDENCIA DE SALIDA
USUARIO RADICADOR	Maria Valentina Castillejo Caycedo	DEPENDENCIA DE RADICACION	SUBSECRETARIA DE GESTION CORPORATIVA

FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	USUARIO ORIGEN	COMENTARIO
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	03-09-2024 08:19 AM	Informado Borrado	DENIS HELBERT MORALES ROA	(DMORALES) Informado
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	21-08-2024 08:29 AM	Finalizar Tramite	Carlos Alfonso Gaitán Sánchez	se da respuesta según radicado No. 1-2024-007622
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	21-08-2024 08:25 AM	Incluir radicado en expediente	Carlos Alfonso Gaitán Sánchez	Radicado: 22024007149 incluido en Expediente: 202410199999700001E
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	14-06-2024 11:11 AM	Informado Borrado	Sindy Jhoana Torres Alvarez	(SJTORRES) Se ha revisado los informados y descargado archivos
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	10-05-2024 14:39 PM	Informado Borrado	ANGIE PAOLA MESA ROJAS	(APMESA) Informada
SUBSECRETARIA DEL CUIDADO Y POLITICAS DE IGUALDAD	10-05-2024 12:20 PM	Informar	ANGIE PAOLA MESA ROJAS	A: Sindy Jhoana Torres Alvarez - Informativo.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

SECRETARIA DE LA MUJER										
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Gestión	Opción
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA SECRETARIA DE LA MUJER	FUN - MARIA VALENTINA CASTILLEJO CAYCEDO	Registro para atención	Asignar-Trasladar	En trámite por asignar - trasladar	2024-04-15 6:49:05 PM	2024-04-17 11:59:59 PM	2024-04-15 8:38:21 PM	Solucionado - Por asignación		
DIRECCIÓN DE TERRITORIALIZACIÓN DE DERECHOS SECRETARIA DE LA MUJER	FUN - ALVARO ANDRES VERGARA ALARCON	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2024-04-15 8:38:20 PM	2024-05-02 11:59:59 PM	2024-04-17 3:48:44 PM	Solucionado - Por asignación		
DESPACHO SECRETARIA DE LA MUJER	FUN - Olga Ines Rodriguez Sarmiento	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2024-04-17 3:48:43 PM	2024-05-02 11:59:59 PM	2024-04-17 4:43:16 PM	Solucionado - Por asignación		
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN SECRETARIA DE LA MUJER	FUN - MARÍA ADELAIDA ROJAS RAMÍREZ	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2024-04-17 4:43:15 PM	2024-05-02 11:59:59 PM	2024-05-03 5:27:40 PM	Solucionado - Por respuesta definitiva		

Mostrando 1 a 4 de 4 registros

Atrás
Siguiente


En ese sentido, se observa que se incurre en un incumplimiento de lo establecido en la política de operación 5.4 y 5.10 del procedimiento interno AC-PR-2. V11, así como se va en contravía de lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, 2020, V03. numeral 3.3, lo cual podría generar posibles sanciones y faltas disciplinarias a la Entidad conforme lo enuncia la Ley 1755 de 2015, artículo 31. Por lo anterior, es necesario que desde el proceso se tomen las acciones necesarias para atender el incumplimiento y evitar que este se vuelva a presentar en futuras ocasiones.

3.2. INFORMES DE LA GESTIÓN DE PQRS DE LA CIUDADANÍA

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

En ese sentido, la Oficina de Control Interno, procedió a verificar la publicación de dichos informes en la sede electrónica de la Entidad, así como realizó mesa de trabajo el 23/10/2024 con el proceso de Atención a la Ciudadanía, con el fin de validar el reporte de informes mensuales a la Veeduría Distrital, obteniéndose los siguientes resultados en el ejercicio auditor:

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

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, 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. V11.

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

De acuerdo con los compromisos de la mesa de trabajo del 23/10/2024 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 2024, donde se validó la oportunidad de su reporte y la aprobación por parte del ente de control, lo cual da cumplimiento a lo establecido en la política de operación 6.1 del procedimiento interno AC-PR-2.

3.2.3. Cumplimiento (C): Informe semestral sobre la gestión como defensor (a)

De acuerdo con la revisión adelantada en la sede electrónica de la Entidad, en el botón de transparencia en el numeral 4.10, se observa publicado con oportunidad el informe del primer semestre del 2024 sobre la gestión de la Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer, bajo los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía del Distrito Capital dispuesto por la Secretaría General, dando cumplimiento a lo establecido en la política de operación 6.1 del procedimiento interno AC-PR-2.

3.2.4. Oportunidad de mejora (OM-02-AC-2024): Actualización del procedimiento en concordancia con los lineamientos del Manual del Defensor de la Ciudadanía.

Condición: De acuerdo con la revisión adelantada por la Oficina de Control Interno, se evidencia que el informe del primer semestre del 2024 sobre la gestión de la Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer, se presentó en función de dar respuesta a los lineamientos establecidos por la Secretaría General mediante el "Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía del Distrito Capital", sin embargo, se observa que en el procedimiento interno (AC-PR-2.V11), política de operación 6.4, la instrucción para la elaboración de dicho informe, se centra en las estadísticas mensuales y trimestrales del comportamiento de las PQRS que se gestionaron al interior de la Entidad.

Por lo anterior, se exhorta al proceso de Atención a la Ciudadanía, a llevar a cabo el proceso de actualización del procedimiento interno conforme a los nuevos lineamientos normativos con el fin de que las directrices internas sean acordes con las establecidas externamente, así como evitar incumplimientos.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Criterio: "Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía del Distrito Capital", el cual deberá ser adoptado por todas las entidades y organismos del Distrito Capital.

Causa: Posible desactualización y desconocimiento de la normatividad aplicable. Sin embargo, será importante realizar el análisis de causas correspondiente, que les permita identificar la causa raíz.

Efecto: Posible incumplimiento de los lineamientos externos para la generación de informes por parte del defensor (a) de la ciudadanía.

3.2.4.1. **Respuesta del auditado**

La Oficina de Control Interno remitió informe preliminar a los involucrados mediante radicado No. 3-2024-006547 del 07/11/2024, sin embargo, no se recibió algún pronunciamiento de réplica por parte de los involucrados frente a la oportunidad de mejora OM-02-AC-2024.

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

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

3.3. **DEFENSORA CIUDADANA EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER**

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

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

Adicionalmente, se constata que mediante Memorando No. 3-2024-013416 del 18 de julio de 2024 se informa a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General- Alcaldía Mayor de Bogotá, la nueva designación de jefa de la Oficina Asesora Jurídica y por ende de Defensora de

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

la Ciudadanía en función de tener actualizada dicha información para los trámites pertinentes relacionados con Servicio a la Ciudadanía.

Es de destacar que la Oficina de Control Interno para validar el cumplimiento de las funciones de la Defensora de la Ciudadanía en la Entidad, conforme a lo dispuesto en el capítulo III del Decreto 847 de 2019 y de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual Operativo Defensor de la Ciudadanía del Distrito Capital, efectuó un análisis de la información recibida mediante Memorando 3-2024-005892 del 18/10/2024, obteniéndose los siguientes resultados:

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

De acuerdo a la información recibida por parte de la Oficina Asesora Jurídica, se observa que se realizan recomendaciones a las áreas misionales de la entidad, a cargo de la oferta de servicios, mediante Memorando 3-2024-003035, de fecha 14 de junio de 2024, frente al fortalecimiento de atención PQR (calidad respuestas) y difusión de derechos y deberes de la ciudadanía, teniendo en cuenta la oferta institucional de la Entidad, en la que se brinda orientación psicosocial, atención socio jurídica y/o representación. precisando en los siguientes temas: 1. Derechos de la ciudadanía. 2. El núcleo esencial del derecho cuenta con tres elementos fundamentales 3. Deberes de la Ciudadanía y 4. Canales de Atención. Por lo anterior, se determina que se da cumplimiento al lineamiento 1 de la función 2 del Decreto 487 de 2019, capítulo III, artículo 14.

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

De acuerdo con la información recibida por parte de la Oficina Asesora Jurídica, se observa que, la Defensora de la Ciudadanía de la SDMujer solicitó a la Oficina de Control Disciplinario Interno, mediante Memorando 3-2024-003036, de fecha 14 de junio de 2024, información de procesos disciplinarios de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, que se adelanten en la Entidad. Dicha Oficina respondió mediante memorando 3-2024-003055 de fecha 18 de junio de 2024, que una vez verificado en la matriz de seguimiento con que cuenta esa Oficina para el registro de las actuaciones disciplinarias, no se encontraron procesos disciplinarios activos relacionados con el tema. Por lo anterior, evidencia el seguimiento que se ha efectuado por parte de la defensora dando cumplimiento al lineamiento 2 de la función 2 del Decreto 487 de 2019, capítulo III, artículo 14.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

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

De acuerdo con la información recibida por parte de la Oficina Asesora Jurídica, se evidencia que la Defensora de la Ciudadanía de la SDMujer ha realizado recomendaciones a las áreas misionales de la entidad, a cargo de la oferta de servicios, mediante Memorando 3-2024-003035, frente al fortalecimiento de atención PQR (calidad respuestas) y difusión de derechos y deberes de la ciudadanía, teniendo en cuenta la oferta institucional de la Entidad, en la que se brinda orientación psicosocial, atención socio jurídica y/o representación. precisando en los siguientes temas: 1. Derechos de la ciudadanía. 2. Elementos fundamentales del núcleo esencial del derecho cuenta con tres elementos fundamentales. 3. Deberes de la Ciudadanía. 4. Canales de Atención. Por lo anterior, se da cumplimiento al lineamiento 3 de la función 2 del Decreto 487 de 2019, capítulo III, artículo 14.

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

De acuerdo con la información recibida por parte de la Oficina Asesora Jurídica, se evidencia que la Defensora de la Ciudadanía de la SDMujer, mediante comunicación No. 1-2024-013416 de fecha 18 de julio 2024, informó a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General- Alcaldía Mayor de Bogotá, sobre la designación de la actual defensora de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer dado que es fundamental contar con los datos actualizados para el correcto funcionamiento de la funcionalidad de seguimiento en Bogotá te escucha. Por lo anterior, se da cumplimiento al lineamiento 2 de la función 3 del Decreto 487 de 2019, capítulo III, artículo 14.

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

De acuerdo con la información recibida por parte de la Oficina Asesora Jurídica, se observa que mediante Memorando No. 3-2024-003037 de fecha 14 de junio 2024, dirigido al proceso de Comunicación Estratégica de la Entidad, se efectuó seguimiento a la publicación de piezas de los canales de atención y de los derechos y deberes de la ciudadanía realizados durante el primer semestre de 2024.

Asimismo, se recomendó la implementación de estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía, realizando una pieza de comunicación que promuevan el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando además los canales de interacción dispuestos para la Administración Distrital, teniendo en cuenta lo contemplado en la Ley 1712 de 20143, en especial artículos

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

7º y 8º. Por lo anterior, se da cumplimiento al lineamiento 1 de la función 4 del Decreto 487 de 2019, capítulo III, artículo 14.

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

De acuerdo con la información recibida por parte de la Oficina Asesora Jurídica, se observa que, con el liderazgo del proceso de Atención a la Ciudadanía durante el primer semestre del 2024, se han efectuado las siguientes capacitaciones y sensibilizaciones:

- Febrero: Capacitación en gestión de PQRS y manejo del sistema BTE (16/02/2024)
- Marzo: Gestión de PQRS, Bogotá te escucha Taller Práctico (15/03/2024)
- Abril: Capacitación en atención a la ciudadanía y protocolos- CIOM Rol Referentas (26/04/2024); Capacitación en gestión de PQRS y manejo del sistema BTE (15/04/2024)
- Mayo: Capacitación en atención a la ciudadanía y protocolos- CIOM Rol psicólogas (17/05/2024); Capacitación en atención a la ciudadanía y protocolos- CIOM Rol Trabajadoras sociales (16/05/2024); Sensibilización en el manejo de PQRS recibidas por el canal de redes sociales (21/05/2024).

Adicionalmente, se verificó las acciones realizadas por parte del proceso de Atención a la ciudadanía de la Entidad para el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, durante el primer semestre 2024, las cuales fueron:

- Ejecución de capacitaciones en protocolos de atención y atención preferencial dirigidas al personal de las CIOM; así como talleres y sensibilizaciones en gestión de PQRS y manejo del sistema Bogotá te escucha.
- Socializaciones en la Boletina Informativa de tips o claves para el mejoramiento de la calidad de las respuestas de
- las PQRS, el adecuado manejo de los buzones de sugerencias y para una atención de calidad.
- Actualización del Manual de Atención a la Ciudadanía de la SDMujer (AC-MA-01, V9)

En ese sentido, es importante, desde el rol de la defensora de la ciudadanía de la Entidad seguir promoviendo de manera constante este tipo de ejercicios de capacitación que no sólo se concentran en la sede central, sino también llegue al personal de los diferentes puntos de atención disponibles de la Entidad. Por lo anterior, se da cumplimiento al lineamiento 2 y 3 de la función 4 del Decreto 487 de 2019, capítulo III, artículo 14.

3.3.7. Cumplimiento (C): Identifica canales de atención y genera recomendaciones para su fortalecimiento

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

De acuerdo con la información recibida por parte de la Oficina Asesora Jurídica, se observa que, con el liderazgo del proceso de comunicación estratégica, se ha promovido la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones en la Secretaría Distrital de la Mujer, por medio de las siguientes acciones:

- Publicación y actualización de canales de atención en plataformas virtuales: La Secretaría Distrital de la Mujer publica y actualiza la información referente a los canales de servicio a la ciudadanía (presencial, telefónico, escrito y virtual - TIC) en el Portal Web Institucional, en el botón de transparencia y acceso a la información pública.
- Actualización de la información referente a los canales de servicio a la ciudadanía, en el aplicativo virtual de la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual se conecta con la App SuperCADE Virtual.
- La Secretaría Distrital de la Mujer, divulga de forma continua por medio de las redes sociales Facebook (@SDMUJER) y Twitter (@secredistmujer) los canales de servicio a la ciudadanía de la Secretaría.

Por lo anterior, se da cumplimiento al lineamiento 1 de la función 5 del Decreto 487 de 2019, capítulo III, artículo 14.

3.3.8. Cumplimiento (C): Seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos

De acuerdo con la información recibida por parte de la Oficina Asesora Jurídica, se observa que se expidió el Memorando No. 3-2024-003034 de fecha 14 de junio 2024, dirigido a la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de indagar por la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos. Dicha Oficina informó que: de conformidad con el Programa de Transparencia y Ética Pública para la vigencia 2024, en el componente 4. Racionalización de trámites la Secretaría Distrital de la Mujer formuló una actividad “Realizar revisión al inventario de OPAs de forma que permita identificar posibles mejoras en beneficio de la ciudadanía”.

Así mismo, la Entidad ha venido adelantado acciones que permitan avanzar con el cumplimiento del decreto 088 de 2022 tales como: i) Incorporación de la línea púrpura; ii) WhatsApp; iii) Canal de agenda de cita a través de la página Web. Por otra parte, se han adelantado mesas de trabajo con los líderes de política, tales como el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en aras de revisar las particularidades de la misión de la Secretaría Distrital de la Mujer, en razón a que los servicios ofertados están dirigidos a mujeres vulnerables y que por ende debe garantizar su presencialidad ya que la información es sensible y confidencial. Por lo anterior,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

se da cumplimiento al lineamiento 2 de la función 5 del Decreto 487 de 2019, capítulo III, artículo 14.

3.3.9. Cumplimiento (C): Reporte de la gestión de la Defensora de la Ciudadanía

De acuerdo con la verificación adelantada por la Oficina de Control Interno en la sede electrónica de la Entidad, se observa que en el botón de transparencia en el ítem 4.10, se encuentra publicado el respectivo informe de la defensora de la ciudadanía del primer semestre del 2024 bajo el formato preestablecido por la Secretaría General conforme a los lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía del Distrito Capital. Por lo anterior, se da cumplimiento al lineamiento 1 y 2 de la función 6 del Decreto 487 de 2019, capítulo III, artículo 14.

3.3.10. Cumplimiento (C): Participación de la Defensora de la Ciudadanía en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía

De acuerdo con la información recibida por parte de la Oficina Asesora Jurídica, se observa que la Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer asistió al Comité Intersectorial de Atención a la Ciudadanía realizado el día 28 de mayo de 2024 y cuya secretaria técnica ejerce la Secretaría General. Se adjunta evidencia de asistencia. Por lo anterior, se da cumplimiento al lineamiento 2 de la función 7 del Decreto 487 de 2019, capítulo III, artículo 14.

3.3.11. Oportunidad de mejora (OM-03-Varios-2024): Fortalecimiento de las acciones realizadas para el cumplimiento de los lineamientos 1, 2 y 3 de la función 1 del Decreto 487 de 2019

Condición: De acuerdo con la información recibida por parte de la Oficina Asesora Jurídica, se evidencia que ha existido un avance para dar cumplimiento a los lineamientos 1, 2 y 3 de la función 1 designada en el Decreto 487 de 2019 a la Defensora de la Ciudadanía, sin embargo, es importante que tan pronto se encuentre constituida la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía, se verifique en ésta los avances en la elaboración de la ruta estratégica para la implementación y seguimiento del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, con la participación activa de la defensora de la ciudadanía presentando recomendaciones, para fortalecer la articulación de la Política de gestión y desempeño de servicio a la ciudadanía con las demás políticas de relación Estado-Ciudadanía del MIPG. Adicionalmente, evaluar la necesidad de asignar presupuesto dentro de la Entidad para la siguiente vigencia en función de garantizar el cumplimiento de las metas que estén relacionados con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

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

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

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

3.3.11.1. Respuesta del auditado

La Oficina de Control Interno remitió informe preliminar a los involucrados mediante radicado No. 3-2024-006547 del 07/11/2024, sin embargo, no se recibió algún pronunciamiento de réplica por parte de los involucrados frente a la oportunidad de mejora OM-03-Varios-2024.

3.4. MODELO DISTRITAL DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA

El Modelo Distrital de Relacionamento 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.

Las etapas de ejecución del Modelo se dividen en: planeación, implementación, seguimiento y evaluación. La fase de planeación es importante, ya que establece una base sólida para la correcta implementación de los lineamientos y para garantizar la planeación articulada de las políticas de relacionamento con la ciudadanía se deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones: Caracterización de las necesidades, e intereses de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor, revisión y alistamiento de los insumos, articulación de lineamientos y responsables de las políticas Estado-Ciudadanía, identificación de los canales y espacios de relacionamento de la entidad.

En este contexto, se llevó a cabo la verificación para medir el avance de la fase de planeación para la implementación del modelo en la Secretaría de la Mujer, con el objetivo de evaluar tanto el progreso como las actividades realizadas en su desarrollo. A partir de esta revisión, se evidenciaron los siguientes resultados con respecto a cada una de las temáticas:

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

3.4.1. Caracterización de usuarios y grupos de valor

La caracterización de las necesidades e intereses de la ciudadanía, usuarios, grupos de interés y de valor, son ejercicios que permiten obtener información útil para la toma de decisiones y el diseño de estrategias de transparencia, servicio al ciudadano, trámites, participación ciudadana y rendición de cuentas. Este proceso es importante para conocer a fondo las expectativas de estos grupos, lo cual resulta necesario para la elaboración de políticas orientadas a mejorar la interacción de estos grupos con la entidad y optimizar la prestación de servicios.

En este sentido, el 23 de octubre de 2024 se llevó a cabo una mesa de trabajo con el equipo de Atención a la Ciudadanía, en la cual se validó el avance de la Subsecretaría de Gestión Corporativa en el ejercicio de caracterización. Durante la sesión, se informó que el documento se encuentra actualmente en proceso de creación y actualización, adicionalmente, de acuerdo con el procedimiento interno "Caracterización de usuarias(os) y grupos de valor (AC-PR-13, V01", paso 7, la SDMujer tiene plazo hasta noviembre para publicar dicha caracterización en la sede electrónica de la entidad, por lo cual se consideran que están en término.

Asimismo, como resultado de la auditoría interna basada en riesgos realizada por la Oficina de Control Interno (OCI) al proceso de Direccionamiento Estratégico, publicada el 21 de octubre de 2024 en el botón de transparencia de la Entidad (punto 4, 4.8), se evidenció que, *"en años anteriores al 2023, el ejercicio de caracterización se ha surtido en la Entidad por parte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se evidencia que ha sido un ejercicio más interno de dicha dependencia, más no ha involucrado a otros procesos, hasta el 2022 que se contó con la participación de algunos enlaces de MIPG de la Secretaría Distrital de la Mujer. Sin embargo, se manifiesta por parte del líder encargado de la caracterización que el procedimiento actualmente se encuentra en actualización, dado que allí se contempla que los ejercicios de caracterización de usuarios y grupos de valor, se efectúen de manera transversal en la Entidad, de tal forma que se cuente con la participación de las diferentes dependencias, teniendo en cuenta que desde su quehacer pueden aportar en función de dar cumplimiento a los objetivos estratégicos de la Entidad."*

Conforme a lo anterior y teniendo en cuenta que el proceso de caracterización está en actualización, se sugiere:

- Involucrar a todas las dependencias de la entidad en el proceso de caracterización, fortaleciendo así la transversalidad y aprovechando las perspectivas clave que cada área puede aportar para cumplir con los objetivos estratégicos.
- Tener en cuenta los cambios significativos en los ejercicios de planeación estratégica, como ocurre en la presente vigencia con la implementación del nuevo plan de desarrollo "Bogotá camina segura", para anticiparse a estos cambios y asegurar que la caracterización esté

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

finalizada antes de eventos clave de la planeación estratégica, ya que este es un insumo indispensable para la formulación de planes, programas y proyectos.

- Documentar nuevos lineamientos relacionados con mecanismos de monitoreo y seguimiento a la caracterización en el sistema integrado de gestión de la Entidad “Kawak- Lucha” con el fin de garantizar que se efectuó la actualización de la caracterización ante los cambios de la planeación estratégica de la entidad.
- Establecer un proceso sistemático para medir el nivel de satisfacción de los grupos de valor, como un indicador clave para evaluar y mejorar la calidad de los servicios prestados por la Entidad desde sus diferentes Dependencias. Esta medición permitirá identificar las expectativas y percepciones de los ciudadanos, facilitando la adaptación de los servicios y las estrategias de atención a sus necesidades específicas. Además, realizar un seguimiento periódico de la satisfacción en todas las áreas de la entidad, contribuirá a detectar áreas de mejora, fortalecer la relación Estado-Ciudadanía y asegurar una alineación constante con las políticas de transparencia y participación ciudadana.

3.4.2. Revisión y alistamiento de los insumos para la operación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

La revisión y alistamiento de los insumos, es una parte importante para garantizar que la Entidad dispone de los recursos, diagnósticos y procedimientos adecuados. Este paso permite una articulación efectiva de las políticas y procesos orientados a mejorar la interacción con la ciudadanía y optimizar la prestación de servicios. Una adecuada preparación de estos insumos es clave para asegurar la implementación eficiente del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

En este contexto, se validó el avance de la etapa de planeación respecto a la revisión y alistamiento de los insumos, procediendo a analizar el desarrollo en la SDMujer, liderado por la Subsecretaría de Gestión Corporativa.

Según la respuesta recibida a través de ORFEO mediante el memorando No. 3-2024-005901 del 18 de octubre de 2024, se evidenció que la Secretaría Distrital de la Mujer (SDMujer) participó durante el primer semestre de 2024 en la "Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía - Taller", convocada por la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. En esta reunión se solicitó a las Entidades Distritales avanzar en la creación de sus respectivas mesas técnicas, sin que se proporcionaran directrices adicionales.

Además, en la mesa de trabajo realizada el 23 de octubre de 2024, en la que participaron el equipo de la Oficina de Control Interno (OCI) y el de Atención a la Ciudadanía (AC), se confirmó que no se documentaron lineamientos adicionales que orientaran la fase de planeación o una implementación

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

más detallada del modelo. Esta falta de directrices ha generado incertidumbre sobre los próximos pasos a seguir, limitando el desarrollo del modelo únicamente a la creación de la mesa técnica. Con base en la información suministrada, se identificaron los siguientes resultados:

3.4.2.1. Oportunidad de mejora (OM-04-AC-2024): Documentar lineamientos para la formulación del modelo distrital de relacionamiento integral con la ciudadanía.

Condición: De acuerdo con lo descrito en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, en el punto 3. Generalidades del Modelo, apartado b, se establece que, *“el representante legal de cada entidad distrital, a través de las dependencias encargadas de las políticas de Estado-Ciudadanía, es responsable de implementar los lineamientos del modelo. Además, según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), el Comité Institucional de Gestión y Desempeño es responsable de coordinar la implementación, asignación de recursos y articulación de las políticas de relación Estado-Ciudadanía en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) (DAFP, 2021).”*

Conforme con lo anterior, es importante que la SDMujer documente las actividades claves de implementación y posibles recursos, que le permitan contar con una hoja de ruta clara para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía. Esto asegurará una articulación efectiva de las políticas de relación Estado-Ciudadanía en sus tres etapas clave: 1) planeación, 2) implementación y 3) seguimiento y evaluación. Además, disponer de estos lineamientos garantizará un proceso estructurado y organizado, promoviendo un desarrollo adecuado y eficiente del modelo.

Lo anterior, podría maximizarse mediante la articulación de dichas acciones bajo el Programa de Transparencia y Ética Pública de la Entidad.

Criterio: Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, punto 3. Generalidades del Modelo, apartado b.

Causa: Falta de lineamientos documentados en la SDMujer para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía, sin embargo, será importante hacer el análisis de causas pertinente para determinar la causa raíz.

Efecto: Aumenta la dificultad para efectuar una adecuada planificación, implementación y seguimiento del modelo.

3.4.2.1.1. Respuesta del auditado

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

La Oficina de Control Interno remitió informe preliminar a los involucrados mediante radicado No. 3-2024-006547 del 07/11/2024, sin embargo, no se recibió algún pronunciamiento de réplica por parte de los involucrados frente a la oportunidad de mejora OM-04-AC-2024.

3.4.2.2. Oportunidad de mejora (OM-05-AC-2024): Formalización de la mesa técnica.

Condición: De acuerdo con la mesa de trabajo realizada, se reconoce el esfuerzo del proceso de Atención a la Ciudadanía en la adopción de la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía mediante Resolución (borrador), sin embargo, dada la falta de una hoja de ruta clara y directrices documentadas (por ejemplo: plan de implementación y cronograma) impiden conocer con certeza cuándo se dará cumplimiento con las distintas fases del modelo y asegurar el cumplimiento de los requisitos del numeral 3.1, "Institucionalidad, a nivel de cada entidad" del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Por lo anterior, es importante garantizar la formalización de la Mesa Técnica de Apoyo en la presente vigencia, y evitar una interpretación de posibles retrasos en su formalización e implementación.

Criterio: Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. Punto 4. Operación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, literal b. revisión y alistamiento de los insumos: Definir roles y equipo de trabajo para la implementación del Modelo. Para este proceso cada entidad debe crear Mesas técnicas en el marco del Comité de Gestión y Desempeño con las áreas responsables de las políticas de relacionamento para coordinar la articulación y seguimiento de la implementación de este Modelo en la entidad.

Causa: Posibles demoras en la formalización de la mesa técnica de relacionamento con la ciudadanía dentro de la Secretaría Distrital de la Mujer, sin embargo, será importante hacer el análisis de causas pertinente para determinar la causa raíz.

Efecto: Podrían presentarse retrasos en la fase de planeación para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

3.4.2.2.1. Respuesta del auditado

La Oficina de Control Interno remitió informe preliminar a los involucrados mediante radicado No. 3-2024-006547 del 07/11/2024, sin embargo, no se recibió algún pronunciamiento de réplica por parte de los involucrados frente a la oportunidad de mejora OM-05-AC-2024.

Por otro lado, se considera importante que la SDMujer considere todos los aspectos descritos en el modelo para avanzar en la revisión y alistamiento de los insumos, para lo cual será importante:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

- Utilizar herramientas de diagnóstico y evaluaciones institucionales como el Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Medición de Desempeño Institucional (FURAG), con el fin de identificar áreas de mejora y asegurar que los avances obtenidos se mantengan en el tiempo.
- Tener en cuenta las recomendaciones emitidas por organismos de control y líderes de políticas públicas, para lograr el fortalecimiento de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.
- Recopilar mediante sistemas y plataformas de atención la información proporcionada por la ciudadanía y deberá utilizarse estratégicamente para ajustar las iniciativas de servicio, adaptándolas a las necesidades y expectativas de los distintos grupos de valor. Para esto, es necesario que la entidad realice un diagnóstico de sus recursos y capacidades internas, como los sistemas de información y la infraestructura tecnológica, con el fin de identificar brechas y optimizar sus recursos, asegurando así una capacidad de respuesta alineada con las demandas ciudadanas.

Adicionalmente, se recomienda revisar el resultado de la evaluación realizada por la OCI en la auditoría interna basada en riesgos del proceso de Direccionamiento Estratégico, publicada el 21 de octubre de 2024 en el botón de transparencia de la entidad (punto 4, sección 4.8). Esta evaluación incluye una oportunidad de mejora asociada a esta temática: "*Oportunidad de mejora (OM-06-D.E.-2024): Construcción de análisis de capacidades de acuerdo con los lineamientos del DAFP.*"

- Promover una gestión efectiva del cambio entre los servidores públicos, con el fin de contar con personal competente y con habilidades para responder adecuadamente en el contexto de un modelo de atención ciudadana integral. Para lo cual, se debe priorizar la cualificación en habilidades blandas y enfoques diferenciales en la atención, articulando estas capacitaciones con el plan institucional de capacitación para consolidar un mejor relacionamiento con la ciudadanía.
- Evaluar y revisar los resultados de la implementación de las políticas de relacionamiento de vigencias anteriores, así como de la implementación de los Planes de Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía y los Planes de Participación Ciudadana, con el fin de extraer los resultados de ejercicios pasados para fortalecer futuras iniciativas.

De este modo, la Entidad podrá reducir obstáculos institucionales y optimizar la prestación de servicios, garantizando una operación que refleje los estándares del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y un relacionamiento adecuado con los grupos de valor.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

3.4.3. Articulación de lineamientos y responsables de las políticas Estado-Ciudadanía para la operación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

En el Modelo Distrital, la articulación de los lineamientos de las políticas Estado-Ciudadanía establece una estrategia integral donde se espera que las entidades públicas formulen acciones coordinadas que no solo involucren cada área de trabajo, sino que también alineen sus objetivos con el Plan de Desarrollo Distrital. Esto incluye la formulación de una ruta estratégica que conecte políticas como servicio a la ciudadanía, racionalización de trámites, participación ciudadana, transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción, buscando una implementación conjunta y eficiente para mejorar la relación del Estado con la ciudadanía. En este sentido, se documentaron los siguientes resultados:

3.4.3.1. Cumplimiento (C): Inclusión de las políticas de relación estado- ciudadano en el programa de Transparencia y Ética Pública de la SDMujer.

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

3.4.4. Articulación de los diferentes instrumentos de planeación con las políticas Estado-Ciudadanía.

Como resultado de la auditoría interna basada en riesgos realizada por la Oficina de Control Interno (OCI) al proceso de Direccionamiento Estratégico, publicada el 21 de octubre de 2024 en el botón de transparencia de la Entidad (punto 4, 4.8), se verificó el avance de la entidad en relación con la articulación de los diferentes instrumentos de planeación, evidenciándose lo siguiente:

“...En lo que compete al periodo de gobierno 2024-2027, el proceso manifiesta en el memorando No. 3-2024-004881, que se encuentra realizando el ejercicio de identificación y determinación de los objetivos estratégicos institucionales, así como del Plan Estratégico Institucional con el propósito de realizar la alineación estratégica con las políticas y dimensiones del MIPG, proyectos de inversión y finalizar con la emisión de Planes de Acción por Dependencias.”

Con base en esta información, se genera una alerta para que la entidad en virtud del ejercicio que está realizando, fortalezca la articulación de los diferentes instrumentos de planeación con las políticas Estado-Ciudadanía, resaltando la importancia de:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

- Alinear acciones con el Plan de Desarrollo para asegurar que todos los escenarios de relacionamiento estén alineados con las metas estratégicas del Distrito.
- Coordinar acciones entre áreas para unificar esfuerzos en la formulación e implementación de las políticas de relación Estado-Ciudadanía.
- Considerar riesgos y oportunidades en la fase de alistamiento, lo que permitirá a la entidad anticipar restricciones y cambios para optimizar la implementación.

Esta articulación garantizará que la Secretaría cuente con un enfoque integral, alineando sus planes y programas con las expectativas y necesidades de los ciudadanos y promoviendo una interacción más coherente y efectiva entre el Estado y la ciudadanía.

3.4.5. Identificación de los canales y espacios de relacionamiento de la Entidad

Para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía en cada entidad distrital se deben identificar los canales y espacios de relacionamiento, con el fin de establecer los procedimientos y los responsables de estos y así proceder a definir y/o articular la estrategia o los lineamientos de interacción con los grupos de valor.

En la mesa de trabajo realizada el 23 de octubre de 2024, en la que participaron el equipo de la Oficina de Control Interno (OCI) y el de Atención a la Ciudadanía (AC), la Subsecretaría de Gestión Corporativa manifestó que se está elaborando el Informe escenarios de relacionamiento con la ciudadanía que tiene como objetivo “identificar los diferentes escenarios de relacionamiento entre la ciudadanía y la Secretaría Distrital de la Mujer”. Sin embargo, este documento se encuentra en borrador, pendiente para firma, a pesar de esto, la OCI utilizó este insumo para validar como se planea documentar estos espacios y que posibles mejoras podrían identificarse, evidenciándose lo siguiente:

3.4.5.1. Cumplimiento (C): Alineación entre modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía con Informe escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

De acuerdo con la verificación efectuada al documento del informe, se destaca el cumplimiento en relación con los aspectos que se encuentran alineados con los principios fundamentales del Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

En cuanto al fortalecimiento institucional, ambos documentos destacan la necesidad de mejorar la capacidad de respuesta de la entidad para satisfacer las demandas ciudadanas, mediante el fortalecimiento del liderazgo, la colaboración y el aprendizaje.

Respecto a los escenarios de relacionamiento, se observa coherencia en la identificación de los cuatro principales escenarios (acceso a la información pública, oferta de bienes y servicios, rendición de cuentas, participación ciudadana en la gestión), destacando la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

importancia de la caracterización de la ciudadanía y la participación para optimizar dichos espacios de interacción.

Finalmente, en cuanto a la utilización de diagnósticos y encuestas, el informe cumple con la recomendación del Modelo de utilizar herramientas de medición, como diagnósticos institucionales y estrategias de rendición de cuentas, que permitan identificar áreas de mejora, mejorar el acceso a la información y elevar la calidad de los servicios ofrecidos.

3.4.6. *Lineamientos para el acceso a información pública (Escenario 1)*

En la etapa de implementación del modelo Distrital de Relacionamiento Integral, se presentan los lineamientos para los cuatro escenarios de relacionamiento con la ciudadanía con el propósito de articular las acciones. De esta manera, la implementación del Modelo no es a partir de políticas individuales, sino a través de la articulación de los cuatro escenarios: acceso a información pública, acceso a la oferta de bienes y servicios, petición y rendición de cuentas, participación ciudadana en la gestión pública.

A partir de esta información, desde la OCI se ha identificado la importancia de verificar el avance en la SDMujer con relación al primer escenario de relacionamiento: **Lineamientos para el Acceso a Información Pública (Escenario 1)**, teniendo en cuenta que este es fundamental, ya que proporciona la base sobre la cual se desarrollan los demás espacios de interacción entre la entidad y la ciudadanía, y constituye un mecanismo esencial para garantizar los derechos y deberes de los ciudadanos. De la verificación efectuada, se evidenció:

3.4.6.1. *Cumplimiento: Implementación de lineamientos para el acceso a información pública.*

La Secretaría Distrital de la Mujer ha implementado acciones integrales para mejorar el acceso a la información pública y la gestión de comunicación. De la verificación efectuada, se destacan los esfuerzos en los siguientes aspectos clave:

- **Caracterización de Usuarios y Grupos de Valor:** La entidad ha realizado un ejercicio de caracterización, identificando las necesidades, temáticas, canales y formatos preferidos de la ciudadanía y grupos de interés. Este proceso ha considerado variables demográficas, geográficas y de comportamiento, lo que permite ofrecer servicios y contenidos adaptados, así como priorizar modalidades de atención (especialmente la atención presencial) para mejorar la accesibilidad.
- **Espacios de Participación Ciudadana:** A través de su Estrategia de Participación Ciudadana, SdMujer ha establecido diversos espacios, incluyendo talleres, recorridos, mesas de trabajo y grupos focales, que permiten la interacción continua y directa con la ciudadanía. Estos espacios promueven el diálogo y la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

colaboración, fomentando compromisos conjuntos y una mayor comprensión de las necesidades de información pública.

- **Diversidad de Canales de Información:** La entidad ha diversificado sus canales de comunicación para asegurar el acceso adecuado a la información. Cuenta con canales físicos, como las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, y digitales, como su sitio web y redes sociales. Esta combinación permite alcanzar distintos sectores de la población y facilita la inclusión.
- **Calidad y Accesibilidad de la Información:** Dentro del Programa de Transparencia y Ética Pública, la Secretaría ha llevado a cabo revisiones periódicas para mejorar la accesibilidad y la calidad de la información disponible en sus canales digitales. Se han implementado piezas de comunicación con audios y subtítulos para personas con discapacidad, y se ha hecho un esfuerzo para adaptar el lenguaje utilizado, buscando claridad y simplicidad en los mensajes.

3.5. SEGUIMIENTO A REQUERIMIENTOS DE ENTES EXTERNOS

La inclusión del seguimiento a los requerimientos de los entes de control externos en el informe semestral de PQRS del segundo semestre de 2024 permitió un análisis integral de la gestión de la Secretaría, resaltando tanto las áreas de cumplimiento como las oportunidades de mejora en la respuesta institucional. Este proceso abarcó la verificación de 47 requerimientos recibidos por la Secretaría Distrital de la Mujer durante los meses de agosto (4) y septiembre (43), respectivamente. El análisis de la información reveló que, aunque se logró un cumplimiento del 90 % en términos de coherencia, claridad, oportunidad y calidez de las respuestas, existen aspectos clave que requieren atención para mejorar la efectividad del sistema de gestión documental y asegurar la trazabilidad de las respuestas.

En primer lugar, se identificaron varias oportunidades de mejora relacionadas con la falta de registros y soportes en el sistema ORFEO. Específicamente, la ausencia de radicados de respuesta y soportes de notificación en algunas peticiones afecta la capacidad de monitoreo y seguimiento de estas, limitando la verificación de cumplimiento en tiempos de respuesta y en formalidad. Asimismo, se observó que algunas respuestas no estaban debidamente firmadas y documentadas en formato final, lo cual impacta la validez y transparencia de las respuestas.

Para abordar estas oportunidades de mejora, es fundamental implementar controles que aseguren el cargue oportuno de soportes, así como generar alertas automáticas que recuerden a los responsables sus obligaciones en el sistema ORFEO. Adicionalmente, se recomienda realizar un análisis de causa raíz para cada área de incumplimiento, con el fin de identificar y corregir las causas que puedan estar afectando el proceso de gestión de peticiones.

Este enfoque no solo mejorará la trazabilidad y confiabilidad del sistema, sino que fortalecerá la confianza de las ciudadanas/os en la capacidad de la Secretaría para gestionar sus solicitudes de manera efectiva, oportuna y transparente. A continuación, se relacionan los hallazgos identificados:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

3.5.1. **Cumplimiento (C): Respuesta acorde con la petición**

De las 43 peticiones revisadas, 39 (equivalentes al 90 %) cumplieron con los parámetros de coherencia, claridad, oportunidad y calidez, conforme a lo establecido en el ítem 3.3 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Versión 03 de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Aunque no se alcanzó el 100 %, se destaca que cada petición fue gestionada adecuadamente, proporcionando respuestas detalladas y satisfactorias a las solicitudes ciudadanas.

3.5.2. **Oportunidad de mejora (OM-06-Varios-2024): No se evidencia en ORFEO la asociación del radicado de respuesta al requerimiento**

Condición: Durante la verificación, se observó que dos (2) peticiones —2-2024-020425 y 2-2024-019646— no registraron el radicado de respuesta en ORFEO, lo que dificulta la trazabilidad y monitoreo oportuno de estas solicitudes.

Criterio: Procedimiento “Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a la ciudadanía”, “el cumplimiento de los estándares de trazabilidad y monitoreo oportuno de las peticiones ciudadanas que, según el procedimiento, deben cumplir con parámetros de registro y seguimiento documentado en los sistemas ORFEO y Bogotá Te Escucha. Esto asegura que cada petición esté documentada en cuanto a su recepción y respuesta, lo cual es necesario para verificar que se brinde una atención oportuna y adecuada, como indica el manual de gestión de PQRS de la Alcaldía Mayor de Bogotá.”

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

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

3.5.2.1. **Respuesta del auditado: Oficina Asesora Jurídica**

De acuerdo con el Memorando No. 3-2024-006659 del 13/11/2024 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Oficina Asesora Jurídica, se enuncia lo siguiente como réplica:

Los radicados tramitados por la Oficina Asesora Jurídica son los siguientes:
a. Radicado **2-2024-020243** cuenta con el radicado de salida asociado como se puede ver a continuación:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Fecha: 15-11-2024

RADICACION

Borradores(1)

Actualizar

CARPETAS

Entrada(10)

Salida(4)

Interna(0)

Devueltos(0)

Informados (8)

Transacciones

PERSONALES

PAGINA ANTERIOR

DATOS DEL RADICADO No 2-2024-020243 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 202410201900100001E
Asunto: TRASLADO POR COMPETENCIA

LISTADO DE:
Busquedas

USUARIO:
MONICA RENGIFO DELGADO

DEPENDENCIA:
OFICINA ASESORA JURIDICA

Información de Radicado

Historico

Documentos

Expedientes

INFORMACION GENERAL - RADICADO: 2-2024-020243

FECHA DE RADICADO 2024-09-20 15:01:30.91712	ASUNTO TRASLADO POR COMPETENCIA
REMITENTE PERSONERIA DE BOGOTA D.C.	DIRECCIÓN CORRESPONDENCIA CALLE 16 # 15
CORREO ELECTRÓNICO: institucional@personeriabogota.gov.co	TÉLFONO: 3820450
FOLIOS: 3	DESCRIPCION ANEXOS ZIP
DOCUMENTO Asociado	REF./OFICIO/CUENTA INTERNA

Radicado Asociado - Google Chrome

orfeo2.sdmujer.gov.co/orfeo/updateOrfeo/modificar_asociado.php?numRad=22024020243&P...

ACTUALIZAR RADICADO ASOCIADO AL RADICADO 2-2024-020243

Radicado asociado:

1-2024-020002

Guardar cambios

Cerrar

Equipos: 186.81.59.4
MIRENGIFO

Etiquetas: Sin asignar.

PAGINA ANTERIOR	DATOS DEL RADICADO No 2-2024-020423 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 202410201900100001E	DEPENDENCIA: OFICINA ASESORA JURIDICA
LISTADO DE: Búsquedas	USUARIO: MONICA RENGIFO DELGADO	

Información de Radicado

Historico

Documentos

Expedientes

INFORMACION GENERAL - RADICADO: 2-2024-020423

FECHA DE RADICADO 2024-09-20 15:01:30.91712	ASUNTO TRASLADO POR COMPETENCIA
REMITENTE PERSONERIA DE BOGOTA D.C.	DIRECCIÓN CORRESPONDENCIA CALLE 16 9 15
CORREO ELECTRÓNICO: institucional@personeriabogota.gov.co	TELÉFONO: 3820450
FOLIOS: 3	DESCRIPCION ANEXOS ZIP
DOCUMENTO Asociado 1	REF/OFCIO/CUENTA INTERNA

🔍

Radicado Asociado - Google Chrome

🔍

orfeo2.sdmujer.gov.co/orfeo/updateOrfeo/modificar_asociado.php?numRad=22024020243&P...

ACTUALIZAR RADICADO ASOCIADO AL RADICADO 2-2024-020423

Etiquetas: Sin asignar.



RADICACION

Borradores(1) ↗
Actualizar CARPETAS

Entrada(10)
Salida(4)
Interna(0)
Devueltos(0)
Informados (8)
Transacciones

PERSONALES

PAGINA ANTERIOR

LISTADO DE:
Búsquedas

DATOS DEL RADICADO No 1-2024-020002 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 202410201900100001E

Asunto: Respuesta a solicitud realizada a través del radicado SD Mujer No. 2-2024-020251, 2-2024-020663 y 2-2024-021815

USUARIO:
MONICA RENGIFO DELGADO

DEPENDENCIA:
OFICINA ASESORA JURIDICA

Información de Radicado
Historico
Documentos
Expedientes

				GENERACION DE DOCUMENTOS Y ANEXOS						
ANEXADO RADICADO IMPRESO ENVIADO										
				Radicado	Tipo	EXP	Descripción	Fecha Anexado/Rad	Usuario Crea	Destino
				1-2024-020002	PDF Plantilla	\$	Respuesta a solicitud realizada a través del radicado SD Mujer No. 2-2024-020251, 2-2024-020663 y 2-2024-021815	2024-10-17 18:50	Vivian Lorena Ramirez Sema	PERSONERIA DE BOGOTA
				2-2024-021815 	pdf	\$	Petición RV: Respuesta radicado 2-2024-020251 DEL 20 de septiembre de 2024 (2024-10-07 09:32)	2024-10-07 09:32	Vivian Lorena Ramirez Sema	PERSONERIA DE BOGOTA
				2-2024-020663 	pdf	\$	Traslado por competencias Sinproc 4140455 (2024-09-26 16:05)	2024-09-26 16:05	Vivian Lorena Ramirez Sema	PERSONERIA DE BOGOTA
				2-2024-020251 	pdf	\$	oficio sinproc 4140455 (2024-09-20 15:56)	2024-09-20 15:56	Vivian Lorena Ramirez Sema	PERSONERIA DE BOGOTA D.C.

[Anexar Archivo](#)

PAJINA ANTERIOR

LISTADO DE: Búsquedas

DATOS DEL RADICADO No 1-2024-020002

PERTINENTE AL EXPEDIENTE No. 20241031900100001E

Asunto: Respuesta a solicitud realizada a través del radicado SD Mujer No. 2-2024-020251, 2-2024-020663 y 2-2024-021815

USUARIO: MONICA RENGIFO DELGADO

DEPENDENCIA: OFICINA ASESORA JURIDICA

Información de Radicado

Historico

Documentos

Expedientes

→ ANEXADO

⬅ RADICADO

🖨 IMPRESO

📧 ENVIADO

GENERACION DE DOCUMENTOS Y ANEXOS

	Radicado	Tipo	EXP	Descripción	Fecha Anexado/Rad	Usuario Crea	Destino
☒ ☒ ☐ ☐	1-2024-020002	PDF Plantilla	S	Respuesta a solicitud realizada a través del radicado SD Mujer No. 2-2024-020251, 2-2024-020663 y 2-2024-021815	2024-10-17 18:50	Vivian Lorena Ramirez Serna	PERSONERIA DE BOGOTA
☒ ☒ ☒ ☐	2-2024-021815	pdf	S	Petición RV: Respuesta radicado 2-2024-020251 DEL 20 de septiembre de 2024 (2024-10-07 09:32)	2024-10-07 09:32	Vivian Lorena Ramirez Serna	PERSONERIA DE BOGOTA
☒ ☒ ☒ ☐	2-2024-020663	pdf	S	Traslado por competencias Sinproc 4140455 (2024-09-26 16:05)	2024-09-26 16:05	Vivian Lorena Ramirez Serna	PERSONERIA DE BOGOTA
☒ ☒ ☒ ☐	2-2024-020251	pdf	S	oficio sinproc 4140455 (2024-09-20 15:56)	2024-09-20 15:56	Vivian Lorena Ramirez Serna	PERSONERIA DE BOGOTA, D.C.

Anexar Archivo

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Orfeo

RADICACION

radadores(1)

Realizar

CARPETAS

ada(10)

da(4)

rma(0)

ueltos(0)

rmados (8)

sacciones

SONALES

ultas

r terceros

is Retención

mental

nas Expedientes

Equipos: 186.81.59.4

MRENGIFO

PAGINA ANTERIOR

DATOS DEL RADICADO No 2-2024-019813 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 202410299999700002E

Asunto: Veeduría: Envío electrónico de radicado

LISTADO DE: Busquedas

USUARIO: MONICA RENGIFO DELGADO

DEPENDENCIA: OFICINA ASESORA JURIDICA

Información de Radicado

Historico

Documentos

Expedientes

HISTORICO DEL RADICADO 2-2024-019813

USUARIO ACTUAL	Archivo	DEPENDENCIA ACTUAL	DEPENDENCIA DE SALIDA
USUARIO RADICADOR	TATIANA PINEDA GONZALEZ	DEPENDENCIA DE RADICACION	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	USUARIO ORIGEN	COMENTARIO
OFICINA ASESORA JURIDICA	05-11-2024 14:28 PM	Finalizar Tramite	MARÍA CRISTINA BAUTISTA GAITÁN	Documento informativo que no requiere respuesta.
OFICINA ASESORA JURIDICA	05-11-2024 09:24 AM	Incluir radicado en expediente	MARÍA CRISTINA BAUTISTA GAITÁN	Radicado: 22024019813 incluido en Expediente: 202410201
OFICINA ASESORA JURIDICA	01-11-2024 17:25 PM	Reasignación	MONICA RENGIFO DELGADO	Asunto que no requiere respuesta, porfavor finalizar gracias
OFICINA DE CONTROL INTERNO	29-10-2024 01:18 AM	Informe Borrado	Karel Miskell Tausa Garcia	(KTAUSA) Información actualizada en la matriz.
OFICINA ASESORA JURIDICA	17-09-2024 15:09 PM	Reasignación	SILVIA JULIANA ARCINIEGAS MORALES	Mónica por favor tramitar, gracias.
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	16-09-2024 14:38 PM	Reasignación	TATIANA PINEDA GONZALEZ	Cordial saludo, para el trámite correspondiente.

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida y conforme al soporte enviado como imagen, se observa que para la petición recibida mediante radicado 2-2024-020243 del 20/09/2024, se encuentra asociado en el sistema de gestión documental Orfeo como respuesta el radicado 1-2024-020002, el cual corresponde a la petición efectuada. Asimismo, respecto a la verificación de la petición ingresada por medio del radicado 2-2024-019813 del 16/09/2024, se evidencia que es informativo, por lo cual no se generó ninguna respuesta por parte de la dependencia. En ese sentido, se procede a **eliminar** del hallazgo las peticiones con los radicados No. **2-2024-020243** y **2-2024-019813**, así como se desvincula como responsable al proceso.

3.5.2.2. Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa

De acuerdo con el Memorando No. 3-2024-006653 del 13/11/2024 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Con respecto a la oportunidad de mejora, nos pronunciaremos únicamente sobre el Radicado 2-2024-020425 que resulta ser del resorte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, siendo este una respuesta de la Contraloría de Bogotá a una solicitud realizada desde la Secretaría Distrital de la Mujer al órgano de control.

En este sentido, atendiendo la afirmación relacionada con que “No se evidencia en ORFEO la asociación del radicado de respuesta al requerimiento”, debemos tener presente que la comunicación que nos ocupa proviene de la Contraloría de Bogotá en respuesta a una solicitud realizada por la SDMujer al órgano de control, motivo por el cual, no resulta posible que exista una comunicación de respuesta a un requerimiento.

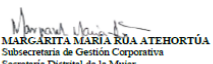
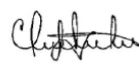
Aclarado lo anterior, es importante tener en cuenta que el criterio sobre el cual se basa la Oportunidad de Mejora, recae en el Procedimiento AC-PR-21, cuyo objetivo apunta a

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

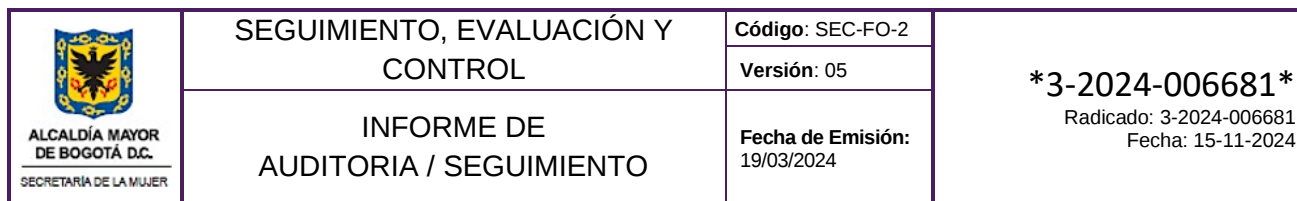
“Gestionar los diferentes requerimientos (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias- PQRS, denuncias, solicitudes, consultas y felicitaciones) interpuestos por la ciudadanía, mediante su recepción a través de los diferentes canales de atención, registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones 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 Bogotá2, los cuales establecen lineamientos claros y estrictos para la Atención de PQRS de los ciudadanos.

Contrario a lo anterior, la comunicación que nos ocupa, se expide en el marco de una Auditoría adelantada por el órgano de control, cuyos requerimientos y documentos que se produzcan durante el desarrollo de la misma o que se deriven de esta, 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”, tal como igualmente lo establece la Política de Operación 5.10 del Procedimiento AC-PR-2.3

Ahora bien, de acuerdo con la causa definida por la auditoría interna, relacionada con la omisión de registro y seguimiento inadecuado a peticiones, como se ha manifestado, el Radicado 2-2024-020425 obedece a la respuesta generada en virtud de una solicitud de esta Secretaría al órgano de control, a partir de la cual no es pertinente afirmar que existan estas causas, tal como se demuestra en la siguiente imagen:

Bogotá D.C., *1-2024-017903* Al contestar, citar el número: Radicado: 1-2024-017903 Fecha: 23-09-2024 Doctora CLAUDIA LILIANA FORERO NIÑO Directora Dirección de Equidad y Género Contraloría de Bogotá, D.C. correspondenciaexterna@contraloriabogota.gov.co clforero@contraloriabogota.gov.co jarnas@contraloriabogota.gov.co Ciudad ASUNTO: Solicitud Prórroga Oficio 2-2024-19731- Informe Preliminar Auditoría de Desempeño Código No. 34 PAD 2024- (Rad. SDMujer 2-2024-020187) Respetada Directora, De manera atenta, me refiero a la remisión del Informe Preliminar de la Auditoría de Desempeño PAD 2024 Código 34, radicado en la Secretaría Distrital de la Mujer el día jueves 19 de septiembre de 2024, bajo el número del asunto, y cuyo término para responder a las observaciones señaladas en el mismo, vence el día de hoy 23 de septiembre. Al respecto, y conforme con el compromiso y disposición de atender este Informe Preliminar, le informo que la Entidad se encuentra en el proceso de recolección y análisis, de la información, consolidación y emisión de las respuestas a cada una de las observaciones establecidas por el órgano de control. Conforme con lo anterior, y teniendo en cuenta las observaciones formuladas se evidencia que el plazo inicialmente concedido es insuficiente y por lo tanto se requiere de un mayor plazo para realizar el análisis requerido, así como hacer los ajustes que se han evidenciado, tendientes a presentar los argumentos y soportes necesarios, por lo que muy comedidamente le solicito: concedernos una prórroga por el término de dos (2) días adicionales a los inicialmente otorgados, es decir hasta el miércoles 25 de septiembre de 2024. Atentamente,  MARGÁRITA MARÍA RÚA ATEHORTÚA Subsecretaria de Gestión Corporativa Secretaría Distrital de la Mujer Proyecto: Luca C. Ramirez R. -Creadorista- Subsecretaría de Gestión Corporativa. (C-137) Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 No 69-76 Torre 1 (Aire) Piso 9 PBX: 3169001 www.sdmujer.gov.co Presente su Peticion, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico: serviciocidadania@sdmujer.gov.co	CONTRALORIA DE BOGOTÁ D.C. Folios: 1 - Anexos: Radicación #: 2-2024-1986. Fecha: 2024-09-23 15:47. Pro: # 1678933 Tercero: SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER Dependencia Radicadora: DIRECCIÓN SECTOR EQUIDAD Y GÉNERO Clase Doc: 2 - Salida. Tipo Doc: Oficio Consec: 120000-23180  Doctora LAURA TAMI Secretaria Distrital de la Mujer Avenida El Dorado - Calle 26 No. 69 -76 Torre: 1. Piso: 9 ltami@sdmujer.gov.co Código Postal 111071 Ciudad ASUNTO: Respuesta prórroga - Auditoría de cumplimiento código 34 De acuerdo con lo indicado en el memorando con No Radicado: 1-2024-017903 Fecha: 23-09-2024 donde comedidamente solicitan conceder una prórroga por el término de dos (2) días adicionales a los inicialmente otorgados, se autoriza prórroga por el término de un (1) día hábil contados una vez recibida la comunicación, es decir el martes 24 de septiembre antes de las 5:00 pm. Cordialmente,  CLAUDIA LILIANA FORERO NIÑO DIRECCIÓN SECTOR EQUIDAD Y GÉNERO <table><tr><td colspan="2">Anexo: (No)</td></tr><tr><td>PROYECTO</td><td>REVISÓ</td><td>APROBÓ</td></tr><tr><td>Fecha y Firma</td><td>23-09-24</td><td>23-09-24</td></tr><tr><td>Nombre y Mail Cargo</td><td>Juan Carlos Arreaga Magallón jcarlos@contraloriabogota.gov.co Gerente Sector Equidad y Género</td><td>Juan Carlos Arreaga Magallón jcarlos@contraloriabogota.gov.co Gerente Sector Equidad y Género</td><td>Claudia Liliana Forero Niño clforero@contraloriabogota.gov.co Directora Sector Equidad y Género</td></tr></table> En cumplimiento a la política cero papel y los objetivos GRS, compromiso ambiental, este documento contiene firmas electrónicas digitales, administradas por los servidores y con validez para todos los efectos legales de acuerdo a lo señalado en la Ley 257 de 1995. Para confirmar y/o verificar la información contenida en este documento, puede comunicarse con los correos registrados, al 02 del número de teléfono.	Anexo: (No)		PROYECTO	REVISÓ	APROBÓ	Fecha y Firma	23-09-24	23-09-24	Nombre y Mail Cargo	Juan Carlos Arreaga Magallón jcarlos@contraloriabogota.gov.co Gerente Sector Equidad y Género	Juan Carlos Arreaga Magallón jcarlos@contraloriabogota.gov.co Gerente Sector Equidad y Género	Claudia Liliana Forero Niño clforero@contraloriabogota.gov.co Directora Sector Equidad y Género
Anexo: (No)													
PROYECTO	REVISÓ	APROBÓ											
Fecha y Firma	23-09-24	23-09-24											
Nombre y Mail Cargo	Juan Carlos Arreaga Magallón jcarlos@contraloriabogota.gov.co Gerente Sector Equidad y Género	Juan Carlos Arreaga Magallón jcarlos@contraloriabogota.gov.co Gerente Sector Equidad y Género	Claudia Liliana Forero Niño clforero@contraloriabogota.gov.co Directora Sector Equidad y Género										

Sin embargo, se considera preciso aclarar igualmente que en atención a la prórroga otorgada mediante el Oficio aludido por la auditoría interna, se dio cumplimiento dentro del plazo otorgado dando respuesta oportuna al órgano de control como se puede verificar:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL

INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO

Código: SEC-FO-2

Versión: 05

Fecha de Emisión:
19/03/2024

3-2024-006681

Radicado: 3-2024-006681
Fecha: 15-11-2024

Bogota D.C., Docuora CLAUDIA LILIANA FORERO NIÑO Directora Dirección de Equidad y Género Contraloría de Bogotá, D. C. correspondencia@contraloriabogota.gov.co cfereira@contraloriabogota.gov.co janaina@contraloriabogota.gov.co Ciudad	SOCIETAT DE LA MUJER *1-2024-018214* Al contestar, citar el número: Radicado: 1-2024-018214 Fecha: 24-09-2024
ASUNTO: Oficio 2-2024-19731 Informe Preliminar Auditoría de Desempeño Código No. 34 PAD 2024 (Rad. SDMFujer 2-2024-020187)	
Respetada Directora,	
De manera atenta, me refiero al Informe Preliminar de la Auditoría de Cumplimiento PAD 2024 Código 34, adelantada con el objeto de <i>“Evaluar el cumplimiento del Proyecto No. 7673 ‘Implementación de la Estrategia de Territorialización de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género y su relación con las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres en Bogotá’ vigencias 2021 – 2022 – 2023 – 2024”</i> , cuyo plazo fue otorgado, en consideración a la solicitud de prórroga realizada por esta Secretaría, hasta el día de hoy, 24 de septiembre de 2024.	
Al respecto, y con base en la información suministrada por las direcciones Administrativa y Financiera, y la Contratación de la Secretaría Distrital de la Mujer, nos pronunciaremos sobre cada una de las observaciones formuladas en el Informe Preliminar referido, en los siguientes términos, para cuyos efectos solicitamos respetuosamente acoger nuestras respuestas y argumentos y desestimar los hallazgos formulados:	
3.2.1.1 Observación administrativa con presunta incidencia disciplinaria por falcencias en el estudio de mercado en los contratos de arrendamiento No. 937 de 2022, 494 de 2023 y 1012 de 2024 CIOM Santa Fe.	
Respuesta:	
Con base en la observación del equipo auditor, es de precisar en primer lugar, que la Secretaría Distrital de la Mujer no tiene sedes propias que cuenten con espacios o infraestructura requeridos para cubrir las necesidades funcionales de la Entidad, en razón de lo cual, cuenta con sedes arrendadas:	
Edificio Elemento Av el Dorado, Calle 26 N° 69-76 Torre 1 (Año) Piso 9 Tels. 3105001 www.sdmfujer.gov.co Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico: servicioclientadistancia@sdm.gov.co	

Finalmente, y con respecto a la asociación del radicado, se informa al equipo auditor que en el sistema Orfeo de la Entidad se encuentran los oficios relacionados en esta respuesta, debidamente asociados, dentro del expediente 202440001900100001E, como se observa:

[←](#)
[→](#)
[↺](#)
[🔍](#)

[orfeo2.sdmujer.gov.co/orfeo/verradicado.php?PHPSESSID=241113092831o1902412514LCRAMIREZ&leido=&nomcarpet=Busquedas&tipo_carp=0&carpet=0&verrad=...](#)

PAGINA ANTERIOR		DATOS DEL RADICADO No 2-2024-020425 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 202440001900100001E		Solicitados		Solicita Físico	
Asunto: PRORRÓGA SDM							
LISTADO DE: Busquedas		USUARIO: LUCIA CLEMENCIA RAMIREZ RODRIGUEZ		DEPENDENCIA: SUBSECRETARIA DE GESTION CORPORATIVA			
Información de Radicado Historico Documentos Expedientes							
INFORMACION GENERAL - RADICADO: 2-2024-020425							
FECHA DE RADICADO 2024-09-23 17:27:01.23025				ASUNTO PRORRÓGA SDM			
REMITENTE contraloría de bogota				DIRECCIÓN CORRESPONDENCIA carrera 32a 26a 10		MUN/DPTO D.C./Bogotá	
CORREO ELECTRÓNICO: clovera@contraloriabogota.gov.co				TELÉFONO:			
FOLIOS: 0				DESCRIPCION ANEXOS			
DOCUMENTO Asociado 1-2024-017903 Ver Datos				REF/OFICIO/ CUENTA INTERNA			
IMAGEN Ver Imagen en Otra Ventana				... Nivel de Seguridad			
TRD INFORMES Informes a Entidades de Control y Vigilancia /Comunicación oficial de solicitud de informe Ver							
SDQS Sin asignar. Ver				Etiquetas: Sin asignar. Ver			

Con base en lo anteriormente expuesto, se solicita a la Oficina de Control Interno desestimar la Oportunidad de Mejora OM-06-Varios-2024, en lo relacionado con el Oficio Rad. 2-2024-020425 dentro de su Informe Preliminar.”

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con la verificación de la réplica presentada, se logró evidenciar que la Entidad solo cuenta con documentación para la gestión de requerimientos por parte de un grupo de valor denominado “ciudadanía” y no para los demás como ejemplo entes de control (Contraloría de Bogotá D.C.), no obstante, es importante en la gestión documental de cualquier documento el registro de entrada, salida y prueba de envío, es decir, a lo que se conoce como **trazabilidad**, es a este último aspecto a lo que está orientado la oportunidad de mejora. una

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

trazabilidad que permita conocer la gestión documental que se realiza a los requerimientos, y para ello, referenciamos como una buena práctica el caso del procedimiento establecido por Atención a la Ciudadanía. Con respecto al hallazgo, durante la auditoría se evidenció lo siguiente:

PAGINA ANTERIOR		DATOS DEL RADICADO No 2-2024-020425		Solicitados		Solicitar Físico	
LISTADO DE: Busquedas		USUARIO: Karol Mishelid Tausa Garcia		DEPENDENCIA: OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Información de Radicado							
INFORMACION GENERAL - RADICADO: 2-2024-020425							
FECHA DE RADICADO 2024-09-23 17:27:01.23025				ASUNTO PRORRÓGA SDM			
REMITENTE contraloria de bogota				DIRECCIÓN CORRESPONDENCIA carrera 32a 26a 10		MUN/DPTO D.C./Bogotá	
CORREO ELECTRÓNICO: cforero@contraloriabogota.gov.co				TELÉFONO:			
FOLIOS: 0				DESCRIPCION ANEXOS			
DOCUMENTO Asociado				REF/OFCIO/CUENTA INTERNA			
IMAGEN Ver Imagen en Otra Ventana				Nivel de Seguridad Público			
TRD /NO DEFINIDO				Etiquetas: Sin asignar.			
SDQS Sin asignar.							

Es importante mencionar que la réplica remitida generó claridad con respecto al radicado objeto de muestra, es decir, a la respuesta por parte de la Contraloría de Bogotá frente a una solicitud de prórroga enviada por la Secretaría Distrital de la Mujer. Destacamos que desde la dependencia se efectuó la corrección como se evidencia en la imagen aportada en la réplica, permitiendo observar la solicitud remitida al ente de control que antecede al requerimiento tomado como muestra.

Al consultar nuevamente el sistema de gestión documental (Orfeo) no es posible entenderlo como se explica en la réplica, dado que en la sección de “documentos”, no se encuentra cargado el registro que ingreso mediante el radicado 2-2024-020425 (ver imagen), ni tampoco asociada la respuesta final remitida con ocasión de la autorización de prórroga que se señala en el oficio de réplica.

orfeo		PAGINA ANTERIOR		DATOS DEL RADICADO No 2-2024-020425		PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 202440001900100001E		Solicitados		Solicitar Físico																					
LISTADO DE: Busquedas		USUARIO: Andrés Pabón Salamanca		DEPENDENCIA: OFICINA DE CONTROL INTERNO																											
Información de Radicado																															
GENERACION DE DOCUMENTOS Y ANEXOS																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Radicado</th> <th>Tipo</th> <th>EXP</th> <th>Descripción</th> <th>Fecha Anexado/Rad</th> <th>Usuario Crea</th> <th>Destino</th> <th>Tamaño (kb)</th> <th>Solo Lectura</th> <th>ACCION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>												Radicado	Tipo	EXP	Descripción	Fecha Anexado/Rad	Usuario Crea	Destino	Tamaño (kb)	Solo Lectura	ACCION										
Radicado	Tipo	EXP	Descripción	Fecha Anexado/Rad	Usuario Crea	Destino	Tamaño (kb)	Solo Lectura	ACCION																						

En ese sentido, se evidencia que persiste un problema de trazabilidad frente a la documentación de requerimientos, por lo cual, consideramos importante mantener la oportunidad de mejora en función de que se realicen los análisis y las acciones correspondientes para evitar que debido a la carencia

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

de trazabilidad en el sistema (Orfeo), situaciones como la evidenciada, vuelvan a presentarse en futuras ocasiones para los requerimientos que se reciban en la Entidad.

3.5.3. Oportunidad de mejora (OM-07-Varios-2024): No se evidencia soporte de notificación de respuesta del requerimiento

Condición: De acuerdo con los requerimientos recibidos, se observa que veintitrés (23) no cuentan con el soporte de la notificación del memorando de respuesta de cada uno de los requerimientos realizados, correspondientes a los siguientes radicados: 2-2024-020810, 2-2024-020790, 2-2024-020625, 2-2024-020536, 2-2024-020490, 2-2024-020414, 2-2024-020366, 2-2024-020248, 2-2024-020021, 2-2024-020019, 2-2024-020018, 2-2024-020001, 2-2024-019159, 2-2024-019596, 2-2024-019453, 2-2024-018898, 2-2024-019167, 2-2024-019160, 2-2024-019159, 2-2024-018522, 2-2024-018536, 2-2024-018578, 2-2024-018367.

Por lo anterior, es importante cargar el soporte de notificación para evitar interpretaciones equivocadas de no respuesta, dada a la falta del registro correspondiente.

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

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

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

3.5.3.1. Respuesta del auditado: Oficina Asesora Jurídica

De acuerdo con el Memorando No. 3-2024-006659 del 13/11/2024 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Oficina Asesora Jurídica, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Teniendo en cuenta las funciones específicas de la Oficina Jurídica, cada una de las abogadas que conforman el equipo de esta dependencia, envía desde su correo institucional la respuesta a las solicitudes presentadas por los entes de control y demás entidades que requieren información en el marco de las competencias de la entidad. Por esta razón, al no requerir del apoyo de Gestión Documental para el envío de las respuestas no se registra el soporte de notificación del documento expedido por la entidad. No obstante, como acción

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

interna de la Oficina Jurídica se registrará en Orfeo la imagen del correo electrónico por medio del cual se hace el envío de la respuesta.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida, se evidencia que la Oficina Asesora Jurídica reconoce que, para las peticiones relacionadas en el hallazgo, no se cuenta con el soporte de notificación del memorando de respuesta del requerimiento, dado que, desde el equipo de trabajo de dicha oficina, se remiten las respuestas desde el correo institucional, razón por la cual al no requerir el apoyo de Gestión Documental no se registra el soporte de notificación del documento expedido por la entidad. Por lo anterior, se mantiene el hallazgo establecido por la Oficina de Control Interno, para que se tomen las acciones correspondientes por parte del proceso para garantizar que en la trazabilidad del sistema de gestión documental se cuente con el soporte de envío de respuesta a la/el peticionaria (o).

3.5.3.2. Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa

De acuerdo con el Memorando No. 3-2024-006653 del 13/11/2024 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, se enuncia lo siguiente como réplica:

“Con respecto a la oportunidad de mejora, nos pronunciaremos únicamente sobre los radicados 2-2024-020810, 2-2024-020490, 2-2024-020019, 2-2024-018522 y 2-2024-018536, que resultan ser del resorte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa.

En este sentido, atendiendo la afirmación relacionada con que “No se evidencia soporte de notificación del memorando de respuesta del requerimiento”, debemos tener presente que las comunicaciones que nos ocupan provienen de la Contraloría de Bogotá, entidad externa a la Secretaría Distrital de la Mujer.

Aunado a lo anterior, resulta importante tener en cuenta que cualquier comunicación que se dirigida al órgano de control u otra autoridad, externa a la Entidad, se deberá hacer mediante Oficio, y no mediante Memorando, en el entendido de que este último obedece a comunicaciones del resorte interno de toda Entidad u organización, en razón de lo cual, en ninguna de las comunicaciones remitidas al órgano de control contarán con un memorando de respuesta u notificación del mismo.

Aclarado lo anterior, es importante tener en cuenta que el criterio sobre el cual se basa la Oportunidad de Mejora, recae en la política de operación 5.13 del Procedimiento AC-PR-24, refiriendo: “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”.

Al respecto, es importante referirnos a los lineamientos establecidos en la Política referida, teniendo en cuenta que la misma es clara en establecer lo siguiente: “5.13. Para el registro en el sistema Bogotá te escucha de los medios de notificación de las respuestas de la PQRS, se debe tener en cuenta las siguientes características para cada canal de salida: (...)”

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

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”.

Es así que, los requerimientos aludidos en la Oportunidad de Mejora, obedecen a solicitudes realizadas por el órgano de control fundamentadas en las competencias otorgadas en la Constitución Política y en el Decreto 403 de 2020, para las cuales, se otorgan los plazos que la misma autoridad considere pertinente para la respuesta requerida. Lo anterior, concordante igualmente, con lo dispuesto en el numeral 2.2 del Manual de PQRS de la Alcaldía Mayor de Bogotá, “De las peticiones entre autoridades” en lo que se refiere a las solicitudes de organismos de control y entidades jurisdiccionales.

Con base en lo anterior, resulta importante resaltar que todos y cada uno de los requerimientos fueron respondidos de manera oportuna en los términos solicitados por el órgano de control, cumpliendo así con los plazos otorgados, tal como se puede evidenciar en el Anexo 1, adjunto a esta respuesta, en la que se evidencian cada uno de los casos.

Finalmente, se informa al equipo auditor que en el sistema Orfeo de la Entidad se encuentran los radicados relacionados en esta respuesta, debidamente asociados con los documentos derivados de los mismos, dentro del expediente 202440001900100001E.

Con base en lo anteriormente expuesto, se solicita a la Oficina de Control Interno desestimar la Oportunidad de Mejora OM-07-Varios-2024, en lo relacionado con los oficios 2-2024-020810, 2-2024-020490, 2-2024-020019, 2-2024-018522 y 2-2024-018536, dentro de su Informe Preliminar.”

Respuesta Oficina de Control Interno: En virtud de la réplica presentada y analizada por el equipo auditor, se eliminará la palabra memorando de la oportunidad de mejora. Asimismo, es importante mencionar que la oportunidad de mejora está orientada en analizar y definir acciones que permitan a la Entidad contar, en el aplicativo (Orfeo), con todas las evidencias suficientes que demuestren, para este caso específico la remisión eficaz de las respuestas a los requerimientos.

Sabemos, como se indica en la réplica que al interior de la Entidad solo se cuenta con documentación para la gestión de requerimientos por parte de un grupo de valor denominado “ciudadanía” y no para los demás como ejemplo entes de control (Contraloría de Bogotá D.C.), por tal razón, es una oportunidad de mejora y no se declara incumplimiento.

Es importante para la Entidad, y en especial con los Entes de Control Externos, contar con la trazabilidad suficiente de que un requerimiento fue respondido y recibido por el solicitante para evitar interpretaciones equivocadas o posibles incumplimientos a falta de prueba. Exhortamos al análisis para la toma de acciones adecuadas.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

3.5.4. Oportunidad de Mejora (OM-09-SC-2024): *Respuesta del requerimiento sin firma del responsable.*

Condición: En la verificación efectuada en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, se identificaron peticiones (Radicados: 2-2024-020018 y 2-2024-020001, 2-2024-020490, 2-2024-020012, 2-2024-020019, 2-2024-018536) que no tienen la respuesta final asociada al requerimiento (PDF). Aunque se evidenció la respuesta en formato borrador (Word) con número de radicado en ORFEO, ésta carece de la firma del jefe de la Dependencia responsable, lo que podría significar que el requerimiento no cuenta con una respuesta íntegra. Luego de réplicas, se hacen las correcciones respectivas (cargue de documentos con firma) razón por la cual se exhorta a que como oportunidad de mejora se analice los controles para asegurar que las respuestas integrales a los requerimientos en el aplicativo ORFEO.

Criterio: Política de operación 5.10 del procedimiento interno AC-PR-2. V11. *“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.”*

Causa: Falta de seguimiento en la actualización de respuestas dentro del sistema, sin embargo, será importante hacer el análisis de causas pertinente para determinar la causa raíz.

Efecto: Limita la validez oficial de las respuestas emitidas y afecta la transparencia y trazabilidad del proceso, lo cual podría generar retrasos en la atención y disminuir la confianza de los ciudadanos en la gestión de sus solicitudes.

3.5.4.1. *Respuesta del auditado: Oficina Asesora Jurídica*

De acuerdo con el Memorando No. 3-2024-006659 del 13/11/2024 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Oficina Asesora Jurídica, se enuncia lo siguiente como réplica:

De los números de radicados descritos en el acápite de incumplimientos se evidenció lo siguiente:

- El radicado **2-2024-020490** no corresponde a la Oficina Asesora Jurídica como se puede ver a continuación.*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	



RADICACION

Borradores(1) 

Actualizar **CARPETAS**

Entrada(10)

Salida(4)

Interna(0)

Devueltos(0)

Informados (8)

Transacciones

PERSONALES

Consultas

Crear terceros

Tablas Retención

Documental

Alarmas Expedientes

Equipo:186.81.59.4

MRENGIFO

PAGINA ANTERIOR

DATOS DEL RADICADO No 2-2024-020490 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 202440001900100001E

Asunto: Visita especial Proceso de responsabilidad Fiscal No.170100-0040-21 Lunes 21 de octubre de 2024 a las 10:00 am

LISTADO DE: Busquedas

USUARIO: MONICA RENGIFO DELGADO

DEPENDENCIA: OFICINA ASESORA JURIDICA

Información de Radicado

Historico

Documentos

Expedientes

HISTORICO DEL RADICADO 2-2024-020490

USUARIO ACTUAL	Archivo	DEPENDENCIA ACTUAL	DEPENDENCIA DE SALI	
USUARIO RADICADOR	Olga Lucia Rueda Cuervo	DEPENDENCIA DE RADICACION	DIRECCION ADMINSTR	
FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO				
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	USUARIO ORIGEN	COMENTARIO
SUBSECRETARIA DE GESTION CORPORATIVA	08-11-2024 00:10 AM	Finalizar Tramite	LUCIA CLEMENCIA RAMIREZ RODRIGUEZ	Tramitado
SUBSECRETARIA DE GESTION CORPORATIVA	08-11-2024 00:09 AM	Incluir radicado en expediente	LUCIA CLEMENCIA RAMIREZ RODRIGUEZ	Radicado: 22024020490 incluido en Expediente: 202440001900100001E
SUBSECRETARIA DE GESTION CORPORATIVA	07-11-2024 23:24 PM	Clasificación TRD	LUCIA CLEMENCIA RAMIREZ RODRIGUEZ	*TRD*19/1 (Asigancion tipo documental.)

b. El radicado 2-2024-020012 no corresponde a la Oficina Asesora Jurídica como se puede ver a continuación



RADICACION

Borradores(1) 

Actualizar **CARPETAS**

Entrada(10)

Salida(4)

Interna(0)

Devueltos(0)

Informados (8)

Transacciones

PERSONALES

Consultas

Crear terceros

Tablas Retención

Documental

Alarmas Expedientes

Equipo:186.81.59.4

MRENGIFO

PAGINA ANTERIOR

DATOS DEL RADICADO No 2-2024-020012 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 202440001900100001E

Asunto: 2-2024-19493

LISTADO DE: Busquedas

USUARIO: MONICA RENGIFO DELGADO

DEPENDENCIA: OFICINA ASESORA JURIDICA

Información de Radicado

Historico

Documentos

Expedientes

HISTORICO DEL RADICADO 2-2024-020012

USUARIO ACTUAL	Archivo	DEPENDENCIA ACTUAL	DEPENDENCIA DE SALIDA	
USUARIO RADICADOR	VENTANILLA VIRTUAL	DEPENDENCIA DE RADICACION	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO				
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	USUARIO ORIGEN	COMENTARIO
SUBSECRETARIA DE GESTION CORPORATIVA	07-11-2024 23:12 PM	Finalizar Tramite	LUCIA CLEMENCIA RAMIREZ RODRIGUEZ	Tramitado
SUBSECRETARIA DE GESTION CORPORATIVA	07-11-2024 23:12 PM	Incluir radicado en expediente	LUCIA CLEMENCIA RAMIREZ RODRIGUEZ	Radicado: 22024020012 incluido en Expediente: 202440001900100001E
SUBSECRETARIA DE GESTION CORPORATIVA	07-11-2024 22:56 PM	Clasificación TRD	LUCIA CLEMENCIA RAMIREZ RODRIGUEZ	*TRD*19/1 (Asigancion tipo documental.)
OFICINA DE CONTROL INTERNO	29-10-2024 01:18 AM	Informado Borrado	Karel Mishellid Tausa Garcia	(KTAUSA) Información actualizada en la matriz.

c. El radicado 2-2024-020019 no corresponde a la Oficina Asesora Jurídica como se puede ver a continuación

Página 58 de 71

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
	Fecha de Emisión: 19/03/2024		

RADICACION

radadores(1)

realizar **CARPETAS**

trada(10)

ida(4)

erna(0)

vuelos(0)

ormados (8)

insacciones

RSIONALES

sultas

ar terceros

las Retención

umental

mas Expedientes

Equipo:186.81.59.4

MRENGIFO

PAGINA ANTERIOR

DATOS DEL RADICADO No 2-2024-020019 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 202440001900100001E

Asunto: Solicitud Auditoria Contraloría de Bogotá- Medios Tecnológicos

LISTADO DE: Busquedas

USUARIO: MONICA RENGIFO DELGADO

DEPENDENCIA: OFICINA ASESORA JURIDICA

Información de Radicado

Historico

Documentos

Expedientes

HISTORICO DEL RADICADO 2-2024-020019

USUARIO ACTUAL	Archivo	DEPENDENCIA ACTUAL	DEPENDENCIA DE SALIDA
USUARIO RADICADOR	Olga Lucia Rueda Cuervo	DEPENDENCIA DE RADICACION	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCI

FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	USUARIO ORIGEN	COMENTARIO
SUBSECRETARIA DE GESTION CORPORATIVA	07-11-2024 23:12 PM	Finalizar Tramite	LUCIA CLEMENCIA RAMIREZ RODRIGUEZ	Tramitado
SUBSECRETARIA DE GESTION CORPORATIVA	07-11-2024 23:12 PM	Incluir radicado en expediente	LUCIA CLEMENCIA RAMIREZ RODRIGUEZ	Radicado: 22024020019 incluido en Expediente: 202440001900100001E
SUBSECRETARIA DE GESTION CORPORATIVA	07-11-2024 22:58 PM	Clasificación TRD	LUCIA CLEMENCIA RAMIREZ RODRIGUEZ	*TRD*19/1 (Asigacion tipo documental.)
OFICINA DE CONTROL INTERNO	29-10-2024 01:18 AM	Informe Borrado	Karel Mishellé Tausa Garcia	(KTAUSA) Información actualizada en la matriz.
SUBSECRETARIA DE GESTION CORPORATIVA	18-09-2024 17:03 PM	Borrador Radicado	LUCIA CLEMENCIA RAMIREZ RODRIGUEZ	Se radicó el borrador [76153] con el número 22024020019: Oficio 2-2024 información Medios Tecnológicos y Manual Arrendamientos (Rad. SDMuje 020019). Asociado a este radicado.

d. Para la fecha de la presente respuesta el radicado **2-2024-020018** cuanta con firma de la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica en formato PDF registrada en Orfeo. No obstante, como acción interna de la oficina se realizará el registro de la información en Orfeo a más tardar al día siguiente del envío de la respuesta

RADICACION

as(1)

CARPETAS

0)

)

(0)

as (8)

ones

LES

ros

nción

il

pedientes

o:186.81.59.4

MRENGIFO

PAGINA ANTERIOR

DATOS DEL RADICADO No 1-2024-020736 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 202410201900100001E

Asunto: Información solicitud realizada a través del radicado SD Mujer No. 2-2024-020018

LISTADO DE: Busquedas

USUARIO: MONICA RENGIFO DELGADO

DEPENDENCIA: OFICINA ASESORA JURIDICA

Información de Radicado

Historico

Documentos

Expedientes

ANEXADO RADICADO IMPRESO ENVIADO

GENERACION DE DOCUMENTOS Y ANEXOS

	Radicado	Tipo	EXP	Descripción	Fecha Anexado/Rad	Usuario Crea	Destino
	1-2024-020736	PDF Plantilla	\$	Información solicitud realizada a través del radicado SD Mujer No. 2-2024-020018	2024-10-25 21:16	Vivian Lorena Ramirez Serna	PROCURADURÍA PRIMERA DISTRITAL
	2-2024-020018	pdf	\$	Solicitud de información - IUS-E-2024-116561 - (favor enunciar este número en su respuesta) - Proceso Disciplinario interno en la Secretaría Distrita	2024-09-18 07:41	Vivian Lorena Ramirez Serna	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN

Anexar Archivo

e. Para la fecha de la presente respuesta el radicado **2-2024-020001** cuanta con firma de la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica en formato PDF registrada en Orfeo. No obstante, como acción interna de la oficina se realizará el registro de la información en Orfeo a más tardar al día siguiente del envío de la respuesta

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

RADICACION

Bores(1)

izaf

da(10)

(4)

ia(0)

ltos(0)

nados (8)

acciones

ONALES

tas

erceros

Retención

ental

is Expedientes

Equipo:186.81.59.4

PAGINA ANTERIOR

DATOS DEL RADICADO No 1-2024-020734 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 202410201900100001E

Asunto: Respuesta a solicitud realizada a través del radicado SD Mujer No. 2-2024-020001

LISTADO DE: Busquedas

USUARIO: MONICA RENGIFO DELGADO

DEPENDENCIA: OFICINA ASESORA JURIDICA

Información de Radicado

Historico

Documentos

Expedientes

ANEXADO

RADICADO

IMPRESO

ENVIADO

Radicado	Tipo	EXP	Descripción	Fecha Anexado/Rad	Usuario Crea	Destino	Tamaño (kb)
1-2024-020734	PDF Plantilla	\$	Respuesta a solicitud realizada a través del radicado SD Mujer No. 2-2024-020001	2024-10-25 21:14	Vivian Lorena Ramirez Serna	PROCURADURÍA PRIMERA DISTRITAL	55.27
2-2024-020001	pdf	\$	REMISION POR COMPETENCIA E-2024-012505 / E-2023-719081 (2024-09-17 17:20)	2024-09-17 17:20	Vivian Lorena Ramirez Serna	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	0

Anexar Archivo

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica recibida y conforme al soporte enviado como imagen, se ratifica que los siguientes radicados señalados en el hallazgo (2-2024-020490, 2-2024-020012, 2-2024-020019) son responsabilidad de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, por lo cual, deberán ser atendidos por dicha dependencia.

Por otro lado, con relación al radicado **2-2024-020018**, cuya respuesta se proyectó mediante radicado 1-2024-020736 del 25/10/2024, cabe mencionar que al momento de la revisión realizada el 29/10/2024 al sistema de gestión documental Orfeo, el documento no contaba con la firma respectiva por parte de la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica como se evidencia a continuación en la imagen:

Documento.

12024020736_00001

Editar una copia

Modo de accesibilidad

Apreciada doctora,

La secretaria Distrital de la Mujer, recibió a través de correo electrónico, auto No. IUS-E-2024-116561, por medio del cual se ordenaba la práctica de pruebas conforme al proceso de la disciplinada Edna Lucia Murillo Ramirez, para lo cual le informamos lo siguiente:

A través de correo electrónico enviado el día 20 de septiembre de 2024, se remitió, *Copia de la totalidad de las actas de las reuniones de las referentes realizadas durante el año 2022, Copia del acta de reunión que se llevó a cabo el 6 de agosto de 2022, con ingreso en nivel central y a la oficina de la DTDYP, y documento del programa para la prevención del riesgo público, conforme al proceso disciplinario interno No. 034 -2022.*

Agradezco la atención.

Respetuosamente,

Silvia Juliana Arciniegas Morales
Jefa de la Oficina Asesora Jurídica

Elaboró: Vivian Lorena Ramirez Serna – Contratista OAJ
Revisó: Silvia Juliana Arciniegas Morales – Jefe OAJ
Aprobó: Silvia Juliana Arciniegas Morales – Jefe OAJ

De la misma forma, ocurre con el radicado **2-2024-020001**, cuya respuesta se proyectó mediante radicado 1-2024-020734 del 25/10/2024, al momento de la verificación por parte de la Oficina de

Página 60 de 71

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Control Interno el 29/10/2024, se evidenció que la respuesta cargada corresponde a un documento en formato Word sin firma como se evidencia en la siguiente imagen:

PAGINA ANTERIOR		DATOS DEL RADICADO No 1-2024-020734 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 202410201900100001E		Solicitados		Solicita																															
Asunto: Respuesta a solicitud realizada a través del radicado SD Mujer No. 2-2024-020001																																					
LISTADO DE: Busquedas		USUARIO: Andrés Pabón Salamanca		DEPENDENCIA: OFICINA DE CONTROL INTERNO																																	
Información de Radicado Historico Documentos Expedientes																																					
GENERACION DE DOCUMENTOS Y ANEXOS																																					
<table><thead><tr><th>Radicado</th><th>Tipo</th><th>EXP</th><th>Descripción</th><th>Fecha Anexado/Rad</th><th>Usuario Crea</th><th>Destino</th><th>Tamaño (kb)</th><th>Solo Lectura</th><th>ACCION</th></tr></thead><tbody><tr><td>1-2024-020734</td><td>docx</td><td>S</td><td>Respuesta a solicitud realizada a través del radicado SD Mujer No. 2-2024-020001</td><td>2024-10-25 21:14</td><td>Vivian Lorena Ramirez Serna</td><td>PROCURADURÍA PRIMERA DISTRITAL</td><td>55.27</td><td>S</td><td>Modificar</td></tr><tr><td>2-2024-020001</td><td>pdf</td><td></td><td>REMISION POR COMPETENCIA E-2024-012505 / E-2023-719081 (2024-09-17 17:20)</td><td>2024-09-17 17:20</td><td>Vivian Lorena Ramirez Serna</td><td>PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACI</td><td>0</td><td>S</td><td>Tipificar</td></tr></tbody></table>								Radicado	Tipo	EXP	Descripción	Fecha Anexado/Rad	Usuario Crea	Destino	Tamaño (kb)	Solo Lectura	ACCION	1-2024-020734	docx	S	Respuesta a solicitud realizada a través del radicado SD Mujer No. 2-2024-020001	2024-10-25 21:14	Vivian Lorena Ramirez Serna	PROCURADURÍA PRIMERA DISTRITAL	55.27	S	Modificar	2-2024-020001	pdf		REMISION POR COMPETENCIA E-2024-012505 / E-2023-719081 (2024-09-17 17:20)	2024-09-17 17:20	Vivian Lorena Ramirez Serna	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACI	0	S	Tipificar
Radicado	Tipo	EXP	Descripción	Fecha Anexado/Rad	Usuario Crea	Destino	Tamaño (kb)	Solo Lectura	ACCION																												
1-2024-020734	docx	S	Respuesta a solicitud realizada a través del radicado SD Mujer No. 2-2024-020001	2024-10-25 21:14	Vivian Lorena Ramirez Serna	PROCURADURÍA PRIMERA DISTRITAL	55.27	S	Modificar																												
2-2024-020001	pdf		REMISION POR COMPETENCIA E-2024-012505 / E-2023-719081 (2024-09-17 17:20)	2024-09-17 17:20	Vivian Lorena Ramirez Serna	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACI	0	S	Tipificar																												
Anexar Archivo																																					

Por lo anterior, se procedió a realizar nuevamente la revisión en el sistema de gestión documental Orfeo el 14 de noviembre del 2024, evidenciando que el proceso efectuó la corrección correspondiente, por lo cual, actualmente se encuentra asociado el documento final de respuesta con la respectiva firma. En ese sentido, los radicados: **2-2024-020018 y 2-2024-020001**, dejan de considerarse como incumplimientos, sin embargo exortamos hacer el análisis como oportunidad de mejora respecto del control de otros requerimientos.

3.5.4.2. Respuesta del auditado: Subsecretaría de Gestión Corporativa

De acuerdo con el Memorando No. 3-2024-006659 del 13/11/2024 recibido mediante Orfeo interpuesto por la Subsecretaría de Gestión Corporativa se enuncia lo siguiente como réplica:

“Con respecto de la oportunidad de mejora, nos pronunciaremos únicamente sobre los radicados 2-2024-020490, 2-2024-020019 y 2-2024-018536, que resultan ser del resorte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa.

En este sentido, atendiendo la afirmación relacionada con la “Respuesta del requerimiento sin firma del responsable”, debemos tener presente que las comunicaciones que nos ocupan provienen de la Contraloría de Bogotá, las cuales, por mandato legal, deben ser respondidas de manera oportuna, en los términos solicitados y haciendo entrega de toda la información que es solicitada, sopena de las sanciones a que haya lugar en los términos del Decreto 403 de 2020.5

Aclarado lo anterior, es importante tener en cuenta que el criterio sobre el cual se basa el Incumplimiento, recae en la política de operación 5.10 del Procedimiento AC-PR-26, refiriendo: “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.”

Al respecto, es importante referirnos a los lineamientos establecidos en la Política 5.10 referida, si bien es cierto, se refiere a los criterios de calidad antes aludidos, es también cierto

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

que dicha política hace referencia a “los requerimientos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha”, siendo adicionalmente clara, en aquellos que no deben ser registrados en el Sistema, como es el caso de “Los requerimientos entre entidades, entes de control y concejales”.

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”.

Es así que, los requerimientos aludidos en el Incumplimiento, obedecen a solicitudes realizadas por el órgano de control fundamentadas en las competencias otorgadas en la Constitución Política y en el Decreto 403 de 2020, para las cuales, se otorgan los plazos que la misma autoridad considere pertinente para la respuesta requerida, los cuales, se reitera, deben ser respondidos en los términos otorgados y con la información requerida, so pena de las sanciones a que haya lugar, como se ha referido anteriormente.

En este sentido, resulta importante resaltar que todos y cada uno de los requerimientos en el marco de la obligación de la Secretaría Distrital de la Mujer, fueron respondidos bajo los criterios de calidad (coherencia, calidez, claridad y oportunidad), contando por supuesto con la firma de la responsable, para este caso, la Subsecretaria de Gestión Corporativa, tal como se puede observar en los soportes adjuntos a la presente respuesta identificados como Anexo3, en los que se evidencian tanto los criterios de calidad como la suscripción de los oficios que nos ocupan, cada uno de los casos referidos.

Finalmente, se informa al equipo auditor que en el sistema Orfeo de la Entidad se encuentran los radicados relacionados en esta respuesta, debidamente asociados con los documentos derivados de los mismos, dentro del expediente 202440001900100001E.

Con base en lo anteriormente expuesto, se solicita a la Oficina de Control Interno desestimar el Incumplimiento I-09-Varios-2024, en lo relacionado con los oficios 2-2024-020490, 2-2024-020019 y 2-2024-018536, dentro de su Informe Preliminar.”

Respuesta Oficina de Control Interno: De acuerdo con el análisis de la réplica remitida, nos permitimos precisar lo siguiente:

Evidencia tomada durante la ejecución de la auditoría	Evidencia aportada en la réplica y corroborada en el aplicativo Orfeo																																			
Respuesta 1-2024-019860 del requerimiento 2-2024-020490																																				
PÁGINA ANTERIOR DATOS DEL RADICADO No 1-2024-019860 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20244000190010001 Asunto: Visita Especial. Proceso de Responsabilidad Fiscal 170100-0040-21 Rad. Contraloría de Bogo LISTADO DE: Busquedas USUARIO: Andrés Pabón Salamanca Información de Radicado Historico Documentos Expedientes <table><thead><tr><th>Radicado</th><th>Tipo</th><th>EXP</th><th>Descripción</th><th>Fecha Anexado/Rad</th></tr></thead><tbody><tr><td>1-2024-019860</td><td>docx</td><td>\$</td><td>Visita Especial. Proceso de Responsabilidad Fiscal 170100-0040-21 Rad. Contraloría de Bogotá 2-2024-19900 Rad. SDMujer 2-2024-020490</td><td>2024-10-16 16:36</td></tr><tr><td>2-2024-020490</td><td>pdf</td><td>\$</td><td>Visita especial Proceso de responsabilidad Fiscal No.170100-0040-21 Lunes 21 de octubre de 2024 a las 10:00 am (2024-09-24 15:44)</td><td>2024-09-24 15:44</td></tr></tbody></table> Anexar Archivo	Radicado	Tipo	EXP	Descripción	Fecha Anexado/Rad	1-2024-019860	docx	\$	Visita Especial. Proceso de Responsabilidad Fiscal 170100-0040-21 Rad. Contraloría de Bogotá 2-2024-19900 Rad. SDMujer 2-2024-020490	2024-10-16 16:36	2-2024-020490	pdf	\$	Visita especial Proceso de responsabilidad Fiscal No.170100-0040-21 Lunes 21 de octubre de 2024 a las 10:00 am (2024-09-24 15:44)	2024-09-24 15:44	PÁGINA ANTERIOR DATOS DEL RADICADO No 1-2024-019860 PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 20244000190010001 Asunto: Visita Especial. Proceso de Responsabilidad Fiscal 170100-0040-21 Rad. Contraloría de Bogo LISTADO DE: Busquedas USUARIO: Andrés Pabón Salamanca Información de Radicado Historico Documentos Expedientes <table><thead><tr><th>Radicado</th><th>Tipo</th><th>EXP</th><th>Descripción</th><th>Fecha Anexado/Rad</th></tr></thead><tbody><tr><td>1-2024-019860</td><td>Plantilla</td><td>\$</td><td>Visita Especial. Proceso de Responsabilidad Fiscal 170100-0040-21 Rad. Contraloría de Bogotá 2-2024-19900 Rad. SDMujer 2-2024-020490</td><td>2024-10-16 16:36</td></tr><tr><td>2-2024-020490</td><td>pdf</td><td>\$</td><td>Visita especial Proceso de responsabilidad Fiscal No.170100-0040-21 Lunes 21 de octubre de 2024 a las 10:00 am (2024-09-24 15:44)</td><td>2024-09-24 15:44</td></tr><tr><td>12024019860000003</td><td>pdf</td><td></td><td>Radicado Contraloría Bogota</td><td>2024-11-07 23:2</td></tr></tbody></table>	Radicado	Tipo	EXP	Descripción	Fecha Anexado/Rad	1-2024-019860	Plantilla	\$	Visita Especial. Proceso de Responsabilidad Fiscal 170100-0040-21 Rad. Contraloría de Bogotá 2-2024-19900 Rad. SDMujer 2-2024-020490	2024-10-16 16:36	2-2024-020490	pdf	\$	Visita especial Proceso de responsabilidad Fiscal No.170100-0040-21 Lunes 21 de octubre de 2024 a las 10:00 am (2024-09-24 15:44)	2024-09-24 15:44	12024019860000003	pdf		Radicado Contraloría Bogota	2024-11-07 23:2
Radicado	Tipo	EXP	Descripción	Fecha Anexado/Rad																																
1-2024-019860	docx	\$	Visita Especial. Proceso de Responsabilidad Fiscal 170100-0040-21 Rad. Contraloría de Bogotá 2-2024-19900 Rad. SDMujer 2-2024-020490	2024-10-16 16:36																																
2-2024-020490	pdf	\$	Visita especial Proceso de responsabilidad Fiscal No.170100-0040-21 Lunes 21 de octubre de 2024 a las 10:00 am (2024-09-24 15:44)	2024-09-24 15:44																																
Radicado	Tipo	EXP	Descripción	Fecha Anexado/Rad																																
1-2024-019860	Plantilla	\$	Visita Especial. Proceso de Responsabilidad Fiscal 170100-0040-21 Rad. Contraloría de Bogotá 2-2024-19900 Rad. SDMujer 2-2024-020490	2024-10-16 16:36																																
2-2024-020490	pdf	\$	Visita especial Proceso de responsabilidad Fiscal No.170100-0040-21 Lunes 21 de octubre de 2024 a las 10:00 am (2024-09-24 15:44)	2024-09-24 15:44																																
12024019860000003	pdf		Radicado Contraloría Bogota	2024-11-07 23:2																																
Respuesta 1-2024-017503 del requerimiento 2-2024-020019																																				

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

establecidos en el procedimiento interno AC-PR-2. V11, política de operación 5.3, así como lo dispuesto en la Directiva 004 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

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

En ese sentido, se observó que ha existido una gestión adecuada de las PQRSDF recibidas por la Secretaría Distrital de la Mujer, sin embargo, es necesario generar alertas frente a temas que han sido reiterativos con relación a resultados de informes anteriores como son: 1) Falta de registro de radicado de entrada y salida de Orfeo en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha; 2) Cargue inoportuno o sin cargue de soportes de notificación al peticionario en Orfeo; y 3) Inoportunidad en la remisión de PQRSDF recibidas mediante los buzones de sugerencias para su debida gestión. Por lo anterior, se hace necesario que desde el proceso líder se tomen las acciones pertinentes de tal forma que se mitigue la causa raíz que genera dicha problemática y se evite su persistencia en el tiempo.

Por otro lado, con relación al cumplimiento de las funciones designadas mediante el Decreto 847 de 2019 a la **Defensora de la Ciudadanía** en la Secretaría Distrital de la Mujer, se evidencia que de los 17 lineamientos establecidos para las 7 funciones en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía Distrital de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, actualmente, se tiene un cumplimiento total del 65% de los lineamientos, el 35% restante se evidencia un cumplimiento parcial, si bien se han efectuado acciones frente a éstos hay aspectos por mejorar entre los cuales se destaca la participación activa en la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, la asignación de usuario en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, la evaluación de la necesidad para la asignación de presupuesto para el cumplimiento de las metas relacionadas con el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, así como su seguimiento en la implementación de la ruta estratégica para fortalecer la articulación de la Política de gestión y desempeño de servicio a la ciudadanía con las demás políticas de relación Estado- Ciudadanía de MIPG (transparencia, participación ciudadana, racionalización de trámites).

Respecto a este último, cabe mencionar que la evaluación realizada sobre la implementación del **Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía** en la Secretaría Distrital de la Mujer (SdMujer) deja en evidencia que en cuanto al ejercicio de caracterización de usuarios y partes interesadas, la SdMujer ha avanzado de acuerdo con el procedimiento interno, lo cual permite identificar las necesidades, intereses y los canales más efectivos de comunicación, sin embargo, se

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

evidenció la necesidad de fortalecer la transversalidad del proceso, involucrando a más dependencias para enriquecer los resultados con perspectivas clave de distintas áreas y anticiparse a posibles cambios en la planeación estratégica (PE), de modo que esta caracterización funcione como una herramienta fundamental en los ejercicios de PE.

Asimismo, cabe mencionar que la Secretaría Distrital de la Mujer ha iniciado los pasos necesarios para revisar y alistar los insumos para la implementación del Modelo. Sin embargo, se observó que la entidad requiere directrices adicionales y lineamientos claros que guíen cada fase de implementación. Por otro lado, la entidad ha incorporado los lineamientos de políticas de Estado-Ciudadanía en su programa de Transparencia y Ética Pública, logrando una alineación inicial con los componentes claves, sin embargo, la OCI recomienda fortalecer la articulación entre los instrumentos de planeación y las políticas de Estado-Ciudadanía, especialmente para asegurar una integración coherente con el Plan de Desarrollo Distrital y una coordinación efectiva entre áreas.

Por último, respecto al **seguimiento a requerimientos de Entes de Control Externos**, se abarcó la verificación de 47 requerimientos recibidos por la Secretaría Distrital de la Mujer durante los meses de agosto (4) y septiembre (43), respectivamente. El análisis de la información reveló que, aunque se logró un cumplimiento del 90 % en términos de coherencia, claridad, oportunidad y calidez de las respuestas, existen aspectos clave que requieren atención para mejorar la efectividad del sistema de gestión documental y asegurar la trazabilidad de las respuestas, aspectos que están relacionados con: falta de registros y soportes en el sistema ORFEO (ausencia de radicados de respuesta y soportes de notificación en algunas peticiones); y respuestas sin firmas, lo cual impacta la validez y transparencia de las respuestas, por lo cual, es necesario tomar medidas en función de mitigar su permanencia en el tiempo.

5. RECOMENDACIONES

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

- 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 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.
- Es importante que las peticiones recibidas mediante los buzones en los diferentes puntos de atención de la entidad se escaneen de manera clara y legible para su respectivo envío a servicio a la ciudadanía con el fin de garantizar una lectura precisa de la misma para su debido registro en la plataforma BTE, evitando el reproceso y desgaste administrativo.

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

- De acuerdo con la verificación adelantada por la Oficina de Control Interno a la muestra de PQRSDF en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, se evidencia que no se encuentran asociados en el sistema los radicados de entrada y salida para las siguientes peticiones: 1601862024 (DTD), 1718432024 (DTD), 544272024 (DAF), 1018752024 (CE), 938642024 (DAF), 1454462024 (DGC), 1357682024 (DAF), 2638742024 (DAF), evidenciándose una desarticulación en el proceso al generar las respuestas a las ciudadanas y ciudadanos. Por lo anterior, es esencial efectuar un control que posibilite generar la asociación entre los radicados generados en el sistema, en función de la trazabilidad del proceso y la gestión de las PQRS atendidas.
- Es importante que la Defensora de la Ciudadana este atenta a los lineamientos de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General- Alcaldía Mayor de Bogotá, con relación a la activación del usuario de Defensora Ciudadana para el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá Te Escucha, así como el monitoreo de las peticiones que sean seleccionadas con alerta en la Secretaría Distrital de la Mujer.
- Fortalecer la transversalidad de la caracterización: Involucrar a todas las dependencias en el proceso de caracterización, para que cada área aporte sus perspectivas y enriquezca los resultados, alineándolos con los objetivos estratégicos de la entidad.
- Documentar lineamientos específicos de implementación: Crear una ruta clara que defina cada etapa de la implementación del Modelo, lo que permitirá avanzar con mayor seguridad y eficiencia, asegurando una articulación efectiva de las políticas Estado-Ciudadanía.
- Se sugiere a la Entidad tener en cuenta los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 para fortalecer los estándares de accesibilidad establecidos, evitando así barreras de acceso a la información pública para personas con discapacidades. Esto implica implementar medidas como el uso de formatos accesibles (audios, subtítulos, traducción en lengua de señas) y un lenguaje claro y simplificado, de modo que toda la ciudadanía pueda comprender y utilizar la información proporcionada. Estas acciones no solo aseguran el cumplimiento legal, sino que también promueven una relación más inclusiva y efectiva entre la Entidad y la comunidad.
- Es esencial que la SDMujer se mantenga actualizada frente a los lineamientos y directrices que sean emitidos por los entes gubernamentales con relación a la creación de la Oficina de relacionamiento con la ciudadanía en función de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, que reconoce la importancia estratégica de la relación entre la ciudadanía y el Estado.

6. PLAN DE MEJORAMIENTO

Conforme a los resultados presentados se solicita informar a esta Oficina en los siguientes quince (15) días hábiles posteriores a la comunicación del informe final, las acciones de mejora a implementar, en cumplimiento del procedimiento de la mejora vigente de la SDMujer. Para el caso de las Oportunidades de Mejora comunicadas, es potestativo del líder de proceso o unidad auditable establecer un tratamiento a través de la formulación de acciones preventivas o de mejora. No

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

obstante, en caso de no hacerlo, deberá documentar las razones y declarar que asume el riesgo, si aplica.

6.1. SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNOS (EFICACIA)

Con ocasión del seguimiento a la atención y gestión de las PQRSDF y en respuesta a los resultados de los informes emitidos por la Oficina de Control Interno de periodos anteriores, se identificaron en el aplicativo LUCHA un total de 10 acciones de mejora formuladas por los diferentes responsables (ver tabla 3) que al corte de 11 de octubre del 2024 se encontraban en estado abierto, las cuales fueron objeto de seguimiento en su totalidad.

Tabla 3. Relación acciones de mejora abiertas de planes internos

Fuente de Auditoría	Proceso Responsable	No. Acciones abiertas
Informe Auditoría Interna de Cumplimiento Evaluación a la Gestión de PQRSDF del segundo semestre del 2023-PAA2024	Atención a la Ciudadanía	4
	Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencias	1
	Territorialización de la Política Pública	2
	Transversalización del Enfoque de Género y Diferencial para Mujeres	1
Informe de seguimiento Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos PAA-2022	Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencias	1
Informe Seguimiento a la Atención de PQRS primer semestre 2023- PAA2023	Territorialización de la Política Pública	1
TOTAL		10

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 10 acciones verificadas, el 60% (6 acciones) se desarrollaron de acuerdo con lo formulado y son consecuentes con la situación identificada (hallazgo/oportunidad de mejora) por lo cual se determinó el cierre, el 20% (2 acciones) fueron eficientes y adecuadas, sin embargo, se identificaron observaciones en pro de la mejora continua de los procesos responsables por lo cual su cierre se efectúa con observación y el 20% (2 acciones) se encuentran en ejecución, dado que están en términos para su cumplimiento, por lo anterior, es importante efectuar el monitoreo correspondiente por parte del proceso para garantizar su cumplimiento en los términos propuestos.

Tabla 4. Resultados evaluación eficacia planes internos

	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Versión: 05	
		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Fuente de Auditoría	Proceso Responsable	No. Acciones abiertas	Cerradas	Cerradas con observación	En ejecución
Informe Auditoría Interna de Cumplimiento Evaluación a la Gestión de PQRS del segundo semestre del 2023-PAA2024	Atención a la Ciudadanía	4	3	--	1
	Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencias	1	--	1	--
	Territorialización de la Política Pública	2	1	--	1
	Transversalización del Enfoque de Género y Diferencial para Mujeres	1	1	--	--
Informe de seguimiento Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos PAA- 2022	Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencias	1	1	--	--
Informe Seguimiento a la Atención de PQRS primer semestre 2023-PAA2023	Territorialización de la Política Pública	1	--	1	--
TOTAL		10	6	2	2

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

6.2. EVALUACIÓN EFECTIVIDAD PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNOS PQRS

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

En ese sentido, se procedió a validar la efectividad de 42 acciones de mejora como se evidencia a continuación:

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

Ítem	Fuente de Auditoría	ID Acción- Aplicativo Lucha
1	Auditoría Interna de Seguimiento a la Atención de PQRS 2018	719, 720, 721, 739, 740, 741, 742, 763, 764, 765, 766
2	Informe de Seguimiento Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos PAA - 2022	1421, 1425, 1427, 1428, 1429

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

3	Informe Seguimiento a la Atención de PQRS primer semestre 2021 PAA 2021	1036, 1037, 1038, 1073, 1074, 1075
4	Informe Seguimiento a la Atención de PQRS primer semestre 2023 PAA 2023	1878, 1879, 1880, 1882, 1883, 1884, 1885, 1886, 1887, 1888, 1889, 1890, 1891
5	Informe Seguimiento a la Atención de PQRS segundo semestre 2022 PAA 2023	1659, 1660, 1661, 1662, 1663, 1664, 1666

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

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

De las 42 acciones de mejora evaluadas en términos de efectividad, se identificó que el 83% (35 acciones) fueron efectivas, dado que las acciones implementadas contribuyeron a evitar que la causa raíz del hallazgo se materialice nuevamente, por otro lado, el 17% (7 acciones) fueron calificadas como inefectivas, si bien se dio cumplimiento de la acción formulada, se identificó que persisten las deficiencias identificadas en el hallazgo u oportunidad de mejora.

Tabla 6. Resultados evaluación efectividad planes internos

Fuente de Auditoría	Proceso responsable	No. Acciones por evaluar	No. Acciones efectivas*	No. Acciones inefectivas**
Auditoría Interna de Seguimiento a la Atención de PQRS 2018	Atención a la Ciudadanía	5	5	--
	Gestión Administrativa	1	1	--
	Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencias	1	1	--
	Promoción del Acceso a la Justicia para las Mujeres	1	1	--
	Territorialización de la Política Pública	2	2	--
	Transversalización del Enfoque de Género y Diferencial para las Mujeres	1	1	--
Informe de Seguimiento Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos PAA - 2022	Atención a la Ciudadanía	5	4	1

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL		Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
			Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO		Fecha de Emisión: 19/03/2024	

Informe Seguimiento a la Atención de PQRS primer semestre 2021 PAA 2021	Atención a la Ciudadanía	6	6	--
Informe Seguimiento a la Atención de PQRS primer semestre 2023 PAA 2023	Atención a la Ciudadanía	7	6	1
	Gestión del Sistema Distrital de Cuidado	2	--	2
	Gestión Tecnológica	1	1	--
	Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencias	2	1	1
	Territorialización de la Política Pública	1	1	--
Informe Seguimiento a la Atención de PQRS segundo semestre 2022 PAA 2023	Atención a la Ciudadanía	1	--	1
	Gestión de Talento Humano	1	1	--
	Gestión de Políticas Públicas	1	1	--
	Gestión del Sistema Distrital de Cuidado	1	--	1
	Promoción del Acceso a la Justicia para las Mujeres	1	1	--
	Territorialización de la Política Pública	1	1	--
	Transversalización del Enfoque de Género y Diferencial para las Mujeres	1	1	--
TOTAL		42	35	7

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*

Es importante mencionar que las acciones que fueron declaradas como inefectivas, se encuentran relacionadas como hallazgos descritos en el presente informe (I-01-DEVMAJ-2024, I-02-Varios-2024, I-03-AC-2024) para que los procesos tomen las acciones pertinentes en función de mitigar la materialización de la causa raíz correspondiente.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL	Código: SEC-FO-2	*3-2024-006681* Radicado: 3-2024-006681 Fecha: 15-11-2024
		Versión: 05	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 19/03/2024	

7. ANEXOS

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

8. FIRMAS

ORIGINAL FIRMADO

Elaboró
Anyi Paola Castillo
 Auditor (a) Interno

Elaboró
Karol Mishelld Tausa*
 Auditor (a) Interno

*La auditora Karol Mishelld Tausa, no firma el presente informe, dado que actualmente se encuentra suspendido el contrato, sin embargo, apoyo el ejercicio auditor en los temas del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y seguimiento a requerimientos de los entes de control externos.

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.