



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TELÉFONO: 311 2000000

MEMORANDO

Bogotá D.C.,

3-2018-001423

Al responder cite este Nro.

3-2018-001423

miércoles, 29 de agosto de 2018

PARA: OLGA LILIANA PINEDA BUITRAGO
Subsecretaria de Gestión Corporativa

DE: Jefe Oficina de Control Interno (E)

ASUNTO: Informe sobre la atención de quejas, sugerencias y reclamos – I semestre de 2018

En el marco del rol de evaluación y seguimiento que legalmente le asiste a esta Oficina, remito a su Despacho el informe semestral sobre la atención a peticiones, quejas, sugerencias y reclamos correspondiente al I semestre de 2018, teniendo en cuenta que dicho documento contiene información y recomendaciones útiles para el mejoramiento continuo de la Entidad.

Lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 "*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*".

Así mismo se informa, que del análisis del acervo documental y como resultado del seguimiento, este Despacho evidenció hechos relevantes que ameritan la constitución de dos (2) hallazgos de auditoría, respecto de los cuales se recuerda la obligación de formular acciones de mejoramiento, tendientes a eliminar de fondo las causas que los originaron, las cuales deben ser formuladas dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación del presente seguimiento.

Cordialmente,

NESTOR FERNANDO AVELLA AVELLA

Jefe Oficina de Control Interno (E)

Anexo: Lo enunciado en catorce (14) folios

Elaboró: Diana Carolina Henao Rosas – Técnica Oficina de Control Interno

Revisó y Aprobó: Nestor Fernando Avella Avella – Jefe Oficina de Control Interno (E)

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9

Código Postal 111071

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

serviciopalciudadania@sdmujer.gov.co

GA-FC-02



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018
		Página 1 de 4

INFORME DE SEGUIMIENTO

ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

I SEMESTRE DE 2018

OFICINA DE CONTROL INTERNO

JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Nestor Fernando Avella Avella

EQUIPO AUDITOR

Diana Carolina Henao Rosas – Técnica de apoyo para la elaboración del informe.

PERIODO EVALUADO

I Semestre de 2018

FECHA DEL INFORME

21/08/2018



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN

INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO

Código: ESG-FO-02

Versión: 01

Fecha de Emisión: 02 de agosto de
2018

Página 2 de 4

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO	3
2. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	3
3. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO	3
4. RESULTADOS Y EVIDENCIAS RELACIONADAS	4
4.1. METODOLOGÍA	4
4.2. ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	4
4.3. INTEGRACIÓN Y ARTICULACIÓN DE BOGOTÁ TE ESCUCHA - SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES CON LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTERNOS (ORFEO).....	14
4.4. VERIFICACIÓN DE LA PÁGINA WEB PRINCIPAL DE LA ENTIDAD - LINK DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.....	14
4.5. DENUNCIAS DE LOS ACTOS DE CORRUPCIÓN REALIZADOS POR FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD.....	15
4.6. CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ESTABLECIDOS EN LA ESTRATEGIA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - VERSIÓN 2	17
4.7. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	20
4.8. MEJORAMIENTO CONTINUO DEL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	21
5. CONCLUSIONES	24
5.1. FORTALEZAS	24
5.2. DEBILIDADES	24
5.2.1. Oportunidades de Mejora	25
5.2.2. Hallazgos	26

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 3 de 4

1. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*; la Oficina de Control Interno se permite verificar las actuaciones administrativas adelantadas por la SDMujer, en la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, presentados por la ciudadanía a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, a efectos de determinar si se cumplió con los principios de oportunidad, transparencia, eficacia y celeridad, acorde con la normatividad vigente relacionada.

2. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

El seguimiento obedece al periodo comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2018, abordado desde la aproximación que la Secretaría Distrital de la Mujer realiza a la ciudadanía con atención a los objetivos comunes a la Administración Pública Distrital y los criterios normativos referidos en el presente informe en el anexo No. 1.

3. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO

Se analizarán los siguientes aspectos en el presente informe:

- a) Atención a las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos ingresados a la Secretaría Distrital de la Mujer a través de Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Artículo 34 Ley 734 de 2002 y Ley 1755 de 2015)
- b) Integración y articulación de Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con los sistemas de información internos (ORFEO)
- c) Verificación de la página web principal de la entidad - link de quejas, sugerencias y reclamos (Ley 1474 de 2011 artículo 76)
- d) Denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad (Ley 1474 de 2011 artículo 76)
- e) Cumplimiento de los Lineamientos Generales para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias establecidos en la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2
- f) Análisis de las Encuestas de Satisfacción
- g) Mejoramiento Continuo del Proceso de Atención a la Ciudadanía



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA CORPORATIVA DE LA ALCALDÍA</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 4 de 4

4. RESULTADOS Y EVIDENCIAS RELACIONADAS

4.1. METODOLOGÍA

A continuación, se resumen los principales aspectos de la metodología utilizada para la elaboración del presente informe, en el marco de la aplicación de las técnicas de auditoría integral:

- a) Verificación de información presentada por la Subsecretaría de Gestión Corporativa, como responsable del proceso de Atención a la Ciudadanía, mediante radicado No. 3-2018-001092 del 23 de julio de 2018.
- b) Verificación de información remitida por la Oficina Asesora de Planeación, mediante correo electrónico del 24 de julio de 2018, relacionada con las encuestas de satisfacción que se diligencian con ocasión a la atención brindada a la ciudadanía en la Entidad.
- c) Reuniones efectuadas con la profesional responsable del proceso de Atención a la Ciudadanía a efectos de realizar validación de información.
- d) Encuestas aplicadas a las profesionales del Proceso de Atención a la Ciudadanía.
- e) Verificación del procedimiento de atención a la Ciudadanía, a través del aplicativo LUCHA.
- f) Verificación de información de Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- g) Verificación de informes de Gestión de Peticiones Ciudadanas en el Distrito Capital, elaborados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que se encuentran publicados en la página Web Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- h) Solicitud de información a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

De esta forma, y teniendo como base los siete (7) criterios de seguimiento, a continuación se presentan los análisis y conclusiones de cada aspecto evaluado por esta Oficina.

4.2. ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

De conformidad con la información aportada por el Proceso de Atención a la Ciudadanía y teniendo en cuenta los datos consignados en de Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2018, el comportamiento de las peticiones, quejas, sugerencia y reclamos que ingresaron a la SDMujer fue el siguiente:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018
		Página 5 de 4

4.2.1 PQRS REGISTRADAS POR EL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN SUS INFORMES MENSUALES Y TRIMESTRALES:

Peticiones recibidas durante el I semestre de 2018:

Revisados los informes elaborados por el Proceso de Atención a la Ciudadanía correspondientes a los meses de enero a mayo de la vigencia 2018, que se encuentran publicados en la página web de la Entidad, se pudo evidenciar en primera instancia que para la fecha de elaboración del presente informe (21 de agosto de 2018) no se encontró la publicación del informe correspondiente al mes de junio de 2018, lo cual impidió que la Oficina de Control Interno realizara un seguimiento completo al I Semestre, desconociendo lo establecido por el Decreto 371 de 2010, referente a que el proceso de atención a la ciudadanía debe elaborar un informe estadístico mensual de estos requerimientos, razón por la cual la Oficina de Control Interno levanta una hallazgo el cual se encuentra consignado en el numeral 5.2.2. del presente informe.

En segundo lugar del análisis de la información publicada durante el I semestre de 2018, se pudo determinar que ingresaron a la Entidad 492 peticiones, quejas, sugerencias o reclamos, así:

MES	Cant. PQRS	%
Enero	96	19,5%
Febrero	94	19,1%
Marzo	93	18,9%
Abril	103	20,9%
Mayo	106	21,5%

Elaborado por: Oficina de Control Interno
Fuente: Informes estadísticos mensuales PQRS

Peticiones recibidas durante el I semestre de 2018, discriminadas por canal de atención:

Según la información que se encuentra publicada en la página web oficial, la Secretaría Distrital de la Mujer dispone de los siguientes canales de atención para garantizar que la ciudadanía realice sus peticiones:

- Presencial : Avenida del Dorado # 69 76 Torre 1 Piso 9 Edificio Elemento
- Telefónico: 3169001
- Página web: <http://www.bogota.gov.co/sdqj>
- Buzón de sugerencias: Avenida del Dorado # 69 76 Torre 1 Piso 9 Edificio Elemento y en las Casas de Igualdad de Oportunidad para las Mujeres
- Ventanilla Única de Correspondencia: Avenida del Dorado # 69 76 Torre 1 Piso 9 Edificio Elemento
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS : <http://www.bogota.gov.co/sdqj>
- Guía Ciudadana

[Handwritten signature]

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 6 de 4

En este sentido y con relación a las 492 PQRS que ingresaron el I semestre de 2018, se discriminan los canales de atención por los cuales ingresaron, a continuación:

CANAL DE ATENCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	% I SEM 2018
E-MAIL	15	31	39	42	35	↑ 32,9%
WEB	19	22	26	23	29	↑ 24,7%
BUZON	12	7	10	15	15	↓ 12,0%
TELEFONO	17	7	8	3	8	↓ 8,7%
PRESENCIAL	12	3	5	4	8	↓ 6,5%
ESCRITO	20	21	3	9	7	↓ 12,2%
REDES SOCIALES	1	3	2	7	4	↓ 3,5%

Elaborado por: Oficina de Control Interno
Fuente: Informes estadísticos mensuales PQRS

Como se puede observar, la mayor cantidad de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que ingresaron a la SDMujer durante el I semestre de 2018, lo hicieron a través del correo electrónico, seguido por la página web, y el documento escrito radicado en la Entidad, siendo abril y mayo los meses en los cuales se presentó la mayor cantidad de solicitudes totalizando el 42% del total de requerimientos.

Peticiones recibidas durante el I semestre de 2018, discriminadas por tipología:

Del análisis de los informes de PQRS elaborados por el proceso de atención a la ciudadanía, la Oficina de Control Interno evidencia que las estadísticas de requerimientos presentan una variación significativa, en relación con el tipo de solicitud, esta graduación se puede observar en la siguiente gráfica:

TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	% I SEM 2018
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15	38	27	39	31	↑ 30,5%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	45	25	35	27	30	↑ 32,9%
SOLICITUD DE COPIA	3	4	1	9	8	↓ 5,1%
SUGERENCIA	1	2	6	10	8	↓ 5,5%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	9	7	9	2	7	↓ 6,9%
RECLAMO	3	10	2	6	6	↓ 5,5%
QUEJA	6	3	9	8	6	↓ 6,5%
RECLUTACIÓN	9	3	3	2	5	↓ 4,5%
CONSULTA	5	2	1		4	↓ 2,4%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN					1	↓ 0,2%

Elaborado por: Oficina de Control Interno
Fuente: Informes estadísticos mensuales PQRS

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 7 de 4

Peticiones recibidas durante el I semestre de 2018, discriminadas por Áreas:

La áreas de la Secretaría Distrital de la Mujer que recibieron mayor cantidad de peticiones, quejas, sugerencias y/o reclamos son :

- Dirección de Territorialización de Derechos con 121 solicitudes
- Dirección de Eliminación de Violencias con 111 solicitudes
- Subsecretaria de Gestión Corporativa con 93 solicitudes

Los anteriores datos permiten concluir que el 66% de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, que ingresaron a la Entidad durante el I semestre de 2018, fueron asignados a estas áreas.

A continuación, se detalla la totalidad de los requerimientos discriminados por las áreas que fueron responsables de absolverlo:

PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
Sub. Gestión Corporativa	23	9	19	14	28
Dir. Eliminación de Violencias	23	17	14	20	37
Dir. Territorialización de Derechos	21	22	22	38	18
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	6	18	10	7	4
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	6	3	6	4	5
Dir. Talento Humano	5	5		2	
Sub. Políticas de Igualdad	2	3	5	5	5
Dir. Enfoque Diferencial	2		2	4	1
Despacho	2				
Dir. Contratación	1	1	1		1
Dir. Gestión del Conocimiento	1	2	6	2	2
Oficina Asesora de Planeación		1		1	3
Dir. Administrativa y Financiera			2	3	
Despacho			1	3	1
Traslado por Competencia	4	13	5		

Elaborado por: Oficina de Control Interno
Fuente: Informes estadísticos mensuales PQRS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

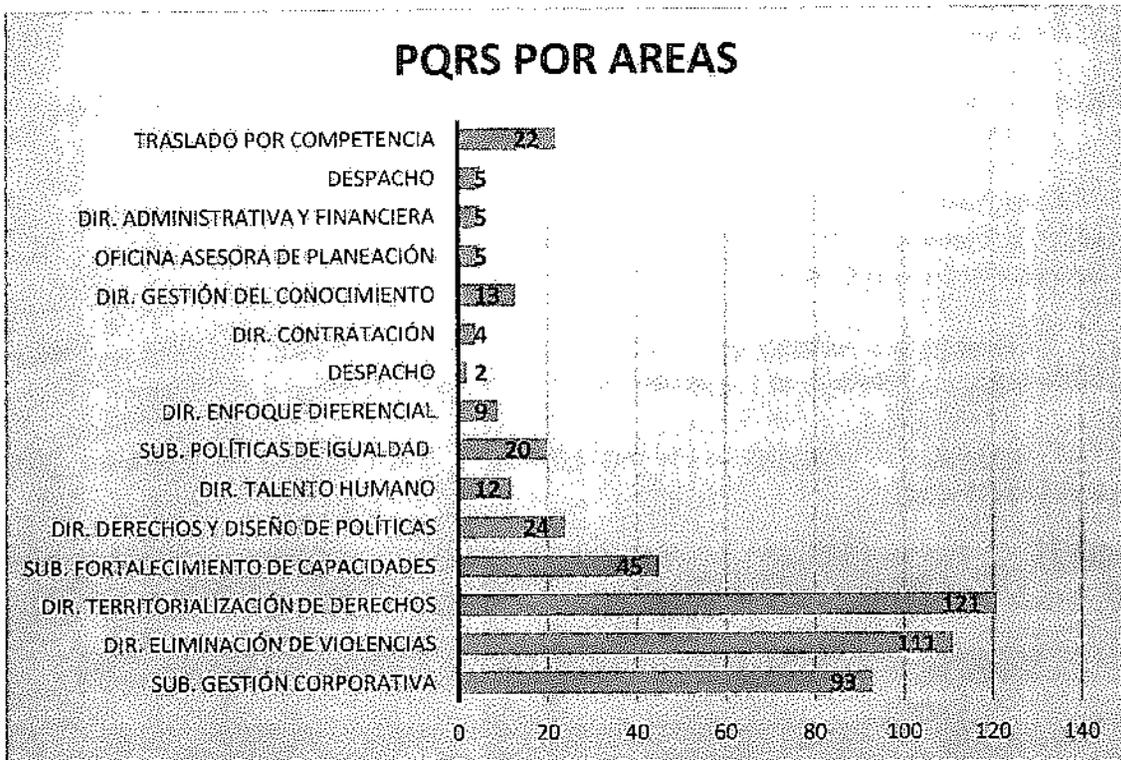
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN
INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO

Código: ESG-FO-02

Versión: 01

Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018

Página 8 de 4



Elaborado por: Oficina de Control Interno
Fuente: Informes estadísticos mensuales PQRS

En este sentido se observa que de conformidad con el procedimiento AC-PR-2 - TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA - V4, que se encuentra publicado en el aplicativo de la Entidad LUCHA, todos los requerimientos que ingresan a la Entidad, sin distinción de la competencia, deben ser radicados en el sistema Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, a efectos de darle el trámite que corresponda en consonancia con lo dispuesto por la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento interno previamente señalado, por lo cual se procede a efectuar una comparación entre los datos registrados por el proceso de atención a la ciudadanía en Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, y los que se refieren en los informes estadísticos mensuales.

4.2.2 PQRS REGISTRADAS POR EL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN BOGOTÁ TE ESCUCHA - SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES:

La Oficina de Control Interno, revisó los datos arrojados por Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, evidenciando que durante el I semestre de 2018, ingresaron a la Entidad 1038 PQRS, de las cuales 66 fueron trasladadas por no ser de competencia de la Entidad y 972 fueron absueltas; existiendo una diferencia de 546 PQRS, según la información consagrada en los reportes estadísticos mensuales elaborados por el proceso de atención a la ciudadanía.

Adicionalmente el sistema arroja la siguiente información:

- 545 PQRS no presentan fecha de cierre.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018
		Página 9 de 4

- 240 PQRS no presentan fecha de finalización.
- 62 PQRS que ingresaron en el mes de junio de 2018, presentan días de vencimiento.

Aunado a lo anteriormente expuesto, en reunión sostenida el 21 de agosto de 2018, con el equipo de trabajo de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, se pudo comprobar que la información que arroja Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, no coincide con las bases de datos que son elaboradas por el Proceso de Atención a la Ciudadanía, situación que dificulta el control y el seguimiento que se pueda efectuar a las peticiones que ingresan a la Entidad, máxime si se tiene en cuenta que esta es la herramienta virtual oficial que permite a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción.

Así mismo, esta falta de coordinación entre los datos reportados por la Secretaría Distrital de la Mujer y los registrados en Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, arroja errores que son reportados en los informes de Gestión de Peticiones Ciudadanas en el Distrito Capital, elaborados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y que se encuentran publicados en la página Web de la herramienta SDQS; algunos de los datos contemplados fueron los siguientes

INFORMES DE GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS EN EL DISTRITO CAPITAL					
Mes	No. Peticiones registradas	No. Peticiones Cerradas	No. Peticiones NO subidas por la Entidad al SDQS	Peticiones NO reportadas por la Entidad en el Informe de PQRS	Porcentaje de cumplimiento del Decreto 371 de 2010
Enero	79	92	6	N/A	93,30%
Febrero	71	75	17	N/A	82,30%
Marzo	72	91	23	N/A	75,50%
Abril	87	85	21	N/A	77,40%
Mayo	88	103	16	N/A	84,50%
Junio	65	65	18	N/A	83%

Elaborado por: Oficina de Control Interno
Fuente: Informes de Gestión de Peticiones Ciudadanas en el Distrito Capital

Por lo tanto, teniendo en cuenta que la falta de coordinación entre la información que reporta la Secretaría Distrital de la Mujer en los informes estadísticos mensuales y la que se encuentra publicada en el aplicativo SDQS, genera errores que impiden realizar un adecuado seguimiento al comportamiento de las PQRS y que induce al error a la ciudadanía al presentar un cumplimiento parcial de las directrices normativas que regulan la materia, se recomienda realizar una articulación entre la información que genera el proceso de Atención a la Ciudadanía, y el que se encuentra reportado en la herramienta virtual Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, de tal forma que se garantice no solamente la calidad y oportunidad en las respuestas, sino la consistencia entre los datos.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 10 de 4

Con base en la información registrada en el Sistema Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, el cual consolida la información recibida de los diferentes canales, se llevó a cabo la revisión observando los procedimientos y controles establecidos para la generación de respuestas a través de este sistema.

4.2.3. ANALISIS EN LA OPORTUNIDAD Y EL CONTENIDO DE LAS RESPUESTAS

Oportunidad en las Respuestas:

La Oficina de Control Interno tomando como base la información reportada por la Entidad en el Sistema Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, y contrastándola con las bases de datos que elaboró el proceso de Atención a la Ciudadanía, realizó tres filtros de información sobre la totalidad de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que ingresaron durante el I semestre de 2018, verificando puntualmente 74 solicitudes, y obteniendo los siguientes resultados:

De la muestra de las 74 PQRS revisadas por esta Dependencia, a continuación se detallan cada una de las solicitudes vencidas, así como los datos del radicado, tanto interno como el asignado por el Sistema Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:

PETICIONES CON RESPUESTA EXTEMPORANEA

SEMAFORO	DEPENDENCIA	CANT DE RESPUESTAS VENCIDAS	% DE VENCIMIENTO DEL TERMINO DE RESPUESTA
	Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	7	64%
	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	2	18%
	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	1	9%
	Dirección de Eliminación de Violencias Contralas Mujeres y Acceso a la Justicia	1	9%

Elaborado por: Oficina de Control Interno
Fuente: Informes estadísticos mensuales PQRS e información SDQS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA ESPECIAL DE LA MUJER

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN
INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO

Código: ESG-FO-02

Versión: 01

Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018

Página 11 de 4

Numero petición SDQS	Dependencia	Fecha ingreso	Fecha registro	Fecha asignación	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Numero radicado salida	Fecha radicado salida	Cant de días de vencimiento
57159/2018	Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	2018-07-06	2018-07-07	2018-07-08	2018-07-07	2018-07-26	2018-0703	2018-07-03	7
60207/2018	Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	2018-07-27	2018-07-28	2018-07-28	2018-07-28	2018-08-22	2018-07-06	2018-07-02	7
53824/2018	Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	2018-03-02	2018-03-05	2018-03-02	2018-03-05	2018-03-14	2018-01-25	2018-01-23	7
48951/2018	Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	2018-03-05	2018-03-08	2018-03-06	2018-03-08	2018-03-15	2018-01-27	2018-01-22	7
57220/2018	Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	2018-03-05	2018-03-07	2018-03-06	2018-03-07	2018-03-16	2018-01-30	2018-03-23	7
64-25/2018	Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	2018-01-16	2018-01-17	2018-01-17	2018-01-17	2018-01-19	2018-01-26	2018-01-20	7
141900/2018	Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	2018-05-22	2018-05-23	2018-05-22	2018-05-23	2018-06-12	2018-01257	2018-06-15	3
12168/2018	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	2018-05-23	2018-05-23	2018-05-22	2018-05-23	2018-06-01	2018-00247	2018-06-07	6
137504/2018	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	2018-05-27	2018-05-28	2018-05-28	2018-05-28	2018-06-15	2018-00264	2018-06-20	5
154652/2018	Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	2018-06-20	2018-06-21	2018-06-20	2018-06-21	2018-07-03	2018-06095	2018-07-06	5
150410/2018	Dirección de Territorialización, Derechos y Participación	2018-06-21	2018-06-22	2018-06-21	2018-06-22	2018-07-04	2018-00295	2018-07-05	5

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Fuente: Informes estadísticos mensuales PQRS e información SDQS

1



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN

INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO

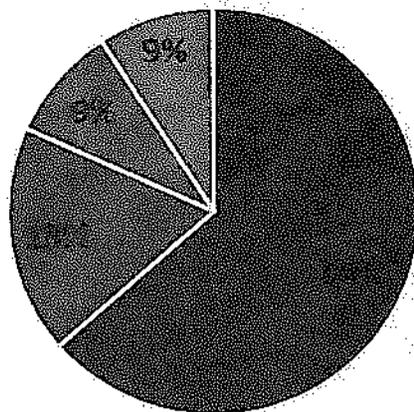
Código: ESG-FO-02

Versión: 01

Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018

Página 12 de 4

PORCENTAJE DE EXTEMPORANEIDAD POR AREA



- Dirección de Derechos y Diseño de Políticas
- Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades
- Dirección de Territorialización de Derechos y Participación
- Dirección de Eliminación de Violencias Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Fuente: Informes estadísticos mensuales PQRS e información SDQS

En concordancia con las oportunidades de mejora y observaciones que se efectuaron por este Despacho en los informes pasados, se evidencia un reiterativo incumplimiento sobre los términos de las respuestas dadas a los tipos de solicitudes que ha ingresado a la SDMujer. Por esta razón, se identifica un hallazgo relacionado con la oportunidad en las respuestas por la deficiente aplicación de los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía y las Políticas de Operación del Procedimiento AC-PR-2 - TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA - V4.

Contenido de las respuestas:

La Oficina de Control Interno tomando como base la información reportada por la Entidad en el Sistema Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, y contrastándola con las bases de datos que elaboró el proceso de Atención a la Ciudadanía, tomó una muestra de 24 peticiones obteniendo los siguientes resultados:

No. RAD SDQS	FECHA INGRESO	RAD SALIDA	FECHA RAD SALIDA	RESPUESTA DE FONDO	AREA RESPONSABLE
118992018	2018-01-19	2-2018-00151	2018-01-24	SI	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN

INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO

Código: ESG-FO-02

Versión: 01

Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018

Página 13 de 4

No. RAD SDQS	FECHA INGRESO	RAD SALIDA	FECHA RAD SALIDA	RESPUESTA DE FONDO	AREA RESPONSABLE
1316852018	2018-05-22	1-2018-002474	2018-06-07	La respuesta no es clara de acuerdo a la solicitud de la peticionaria	Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades
1319002018	2018-05-22	1-2018-002572	2018-06-15	SI	
1375042018	2018-05-27	1-2018-002649	2018-06-20	SI	
14972018	2018-01-04	2-2018-00161	2018-01-24	SI	
1545932018	2018-06-20	1-2018-002938	2018-07-05	SI	
1546282018	2018-06-20	12018-002955	2018-07-06	SI	
1560102018	2018-06-21	1-2018-002961	2018-07-09	SI	
177902018	2018-01-26	2-2018-00261	2018-01-31	SI	
244072018	2018-02-02	2-2018-00751	2018-02-23	SI	
2945132017	2017-12-21	2-2018-00058	2018-01-15	SI	
35422018	2018-01-09	2-2018-00137	2018-01-23	SI	
415502018	2018-02-20	2-2018-01123	2018-03-12	SI	
498012018	2018-02-27	2-2018-01121	2018-03-12	SI	
502972018	2018-02-27	2-2018-01416	2018-04-02	La respuesta no es clara de acuerdo a la solicitud de la peticionaria	Dirección de Derechos y Diseño de Políticas
535842018	2018-03-02	2-2018-01256	2018-03-21	SI	
559342018	2018-03-05	2-2018-01274	2018-03-22	SI	
571922018	2018-03-06	2-2018-01414	2018-04-02	SI	
572202018	2018-03-06	2-2018-01316	2018-03-23	SI	
661682018	2018-03-14	2-2018-01415	2018-04-02	SI	
69262018	2018-01-15	2-2018-00149	2018-01-24	SI	
881952018	2018-04-10	2-2018-01865	2018-04-30	SI	
887922018	2018-04-10	2-2018-01723	2018-04-23	SI	
945852018	2018-04-16	2-2018-01764	2018-04-24	La respuesta no es clara de acuerdo a la solicitud de la peticionaria	Dirección de Derechos y Diseño de Políticas

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Fuente: Informes estadísticos mensuales PQRS e información SDQS

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE POLÍTICA DE GÉNERO</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 14 de 4

4.3. INTEGRACIÓN Y ARTICULACIÓN DE BOGOTÁ TE ESCUCHA - SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES CON LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTERNOS (ORFEO)

Mediante reunión sostenida el 27 de agosto de 2018, con el equipo profesional que apoya la implementación del sistema ORFEO en la Secretaría Distrital de la Mujer, se pudo determinar que esta herramienta de gestión documental se encuentra en funcionamiento desde el 1 de junio de 2018, como producto de la suscripción de un convenio interadministrativo con el DNP, quien fue el primer desarrollador de este sistema libre.

No obstante lo anterior, actualmente no existe interoperabilidad entre el sistema Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y ORFEO, debido a que la plataforma del SDQS no se ha podido estabilizar como consecuencia de la nueva versión implementada, lo que dificulta la labor de enlace entre las dos herramientas.

Al respecto, esta Oficina pudo verificar que mediante el correo electrónico dfagudelo@alcaldiabogota.gov.co la Alcaldía Mayor de Bogotá informó acerca de los inconvenientes que se presentaron para acceder al sistema Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones los días: 28 de mayo y 5,6,12,21, y 26 de junio de 2018. Manifiesta el equipo profesional del Sistema ORFEO, que el procedimiento que se ha venido desarrollando consiste en que las servidoras del Proceso de Atención a la Ciudadanía digitalizan manualmente el número de radicado asignado a la petición por el Sistema SDQS, con el fin que el aplicativo ORFEO le asigne un número de radicado interno para poder continuar con el trámite y ser asignado al área competente.

Finalmente informan que se están desarrollando las siguientes opciones:

- El Manual de Usuario de ORFEO, que actualmente se encuentra en producción.
- Se está creando el Centro de Ayuda de ORFEO

4.4. VERIFICACIÓN DE LA PÁGINA WEB PRINCIPAL DE LA ENTIDAD - LINK DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

En consonancia con lo dispuesto por el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno verificó la página web principal con el fin de determinar si el link de quejas, sugerencias y reclamos es de fácil acceso para que la ciudadanía realice sus comentarios.

En este sentido se observó que en el menú principal de la página web institucional, existe un banner denominado "Atención a la Ciudadanía" el cual contiene una lista desplegable, con los siguientes elementos: Carta del trato digno a la Ciudadanía, Defensora de la Ciudadanía, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Preguntas frecuentes, Tips, Manual de Atención a la Ciudadanía, Peticiones, quejas y Reclamos, Portafolio de Servicios, Informes de Atención a la Ciudadanía, Respuesta a Comunicaciones Anónimas, Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Notificaciones Judiciales.

Adicionalmente, se observa que en la página al costado derecho también hay unos banner con los servicios e información que ofrece la SDMujer, y dentro de ellos se observan el icono identificado como SDQS – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y el icono "Tu también combates la corrupción denuncia".

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESC-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 15 de 4

De los ítems previamente mencionados, se observa que el icono que se encuentra habilitado para realizar una petición, es el denominado Sistema Distrital de Quejas y Soluciones; no obstante, no es de fácil reconocimiento para la ciudadanía en general, por lo cual se recomienda habilitar un espacio más visible en la página web, que sea de fácil reconocimiento a la ciudadanía y que de su imagen se entienda que es el mecanismo habilitado por la Entidad para presentar las quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción.

Finalmente se recomienda actualizar el nombre del banner denominado Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, toda vez que en la vigencia 2017, la Alcaldía Mayor De Bogotá adelantó un concurso público para darle un nuevo nombre al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, quedando designado Sistema Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

4.5. DENUNCIAS DE LOS ACTOS DE CORRUPCIÓN REALIZADOS POR FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD

Según información brindada por el proceso de Atención a la Ciudadanía durante el I semestre de la vigencia 2018, no ingresaron denuncias por actos de corrupción contra los servidores o servidoras de la Secretaría Distrital de la Mujer, no obstante esta oficina revisó todas las quejas recibidas durante ese interregno de tiempo que se encontraban en la base de datos del Sistema Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones obteniendo los siguientes resultados:

- Durante el I semestre de 2018 se presentaron 11 quejas de las cuales 4 fueron trasladadas por no ser de competencia de la SDMujer.
- Las 7 quejas que eran de competencia de la SDMujer, fueron absueltas en tiempo
- La Queja con radicado de SDQS No. 1643122018 no cuenta con radicado de ingreso ni radicado de salida a través del aplicativo ORFEO, no obstante de conformidad con información aportada por el proceso de atención a la ciudadanía la queja fue contestada en los términos de la Ley 1755 de 2015.
- El detalle de las quejas presentadas se puede observar en el siguiente cuadro:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 17 de 4

4.6. CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ESTABLECIDOS EN LA ESTRATEGIA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - VERSIÓN 2

El cuarto componente de LA ESTRATEGIA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - VERSIÓN 2, contempla los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, dentro de los cuales se contemplan unas actividades encaminadas a fortalecer la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias al interior de las Entidades en el marco del cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía.

Por lo anteriormente expuesto, esta Oficina, mediante encuestas efectuadas al proceso de Atención a la Ciudadanía, verifico el cumplimiento de los parámetros básicos establecidos por la Estrategia, y los avances implementados a los mismos, durante el I semestre de 2018.

Encuesta realizada el 21 de agosto de 2018 al proceso de Atención a la Ciudadanía:

- **Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos:**

Al respecto el proceso señala que en los informes estadísticos trimestrales que se reportan a la Alcaldía Mayor de Bogotá y los mensuales que se reportan a la Veeduría Distrital, y que se encuentran publicados en la página web de la Entidad, se establece la cantidad de PQRS que ingresan mensualmente, así como el canal de atención y los tiempos de respuesta. No obstante, aclaran que no existe información estadística relacionada con los tiempos de espera y de atención a los requerimientos.

- **Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos**

Manifiesta el proceso que no existe un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.

Al respecto esta Oficina reviso en el sistema integrado de gestión – LUCHA el procedimiento AC-PR-2 - TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA - V4, perteneciente al proceso de atención a la Ciudadanía evidenciando que se requiere una actualización del procedimiento, toda vez que al entrar en funcionamiento el aplicativo ORFEO, muchas de las actividades allí contempladas, son inexistentes, y deben ser modificadas por los nuevos lineamientos que en materia de gestión documental se están implementando en la Entidad.

Por ejemplo, la actividad No. 4 del procedimiento establece: “Registrar en el aplicativo SDQS los requerimientos que ingresen por los diferentes canales (Ventanilla Única de Correspondencia, SDQS, buzón de sugerencias, correo electrónico o redes sociales, telefónico y/o presencial), cuando el requerimiento es competencia de la SECRETARÍA y entregarlo a correspondencia”, no obstante, se destaca que con el aplicativo ORFEO la asignación de los radicados a las áreas competentes no se realiza a través de la ventanilla de correspondencia sino directamente se asigna a la(él) servidora(or), mediante su usuario de ORFEO.

 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 18 de 4

- **Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.**

El proceso informa que si bien es cierto, no existe un reglamento interno que ordene dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad, o personas en condición de vulnerabilidad de derechos fundamentales, el Sistema Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, tiene habilitada la opción de identificar si el peticionario al momento de ingresar la petición, es menor de edad o se tiene afectación de un derecho fundamental, y en este sentido asigna trámite prioritario y preferente.

- **Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.**

Aclara el proceso que adicionalmente a los informes mensuales y trimestrales que se elaboran para determinar el comportamiento y la atención a las PQRS: durante el I semestre de 2018 se realizaron dos reuniones internas de grupo con el fin de establecer oportunidades de mejora, las cuales se realizaron el 21 de marzo y el 06 de junio de 2018.

- **Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.**

Al respecto la Oficina de Control Interno reitera la necesidad de actualizar el procedimiento AC-PR-2 - TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA - V4 y articularlo con la herramienta ORFEO.

- **Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.**

Conforme a la información aportada por el proceso de atención a la ciudadanía, durante el I semestre de 2018 se realizaron las siguientes capacitaciones: (06 de abril, 05 de mayo, 18 de mayo, 12 de junio y 29 de junio); no obstante se reitera que el propósito de las capacitaciones también se debe orientar a cualificar el personal encargado de recibir las peticiones, en las diferentes temáticas de servicio al ciudadano, y estas capacitaciones deben hacer parte del Plan Institucional de Capacitación – PIC.

- **Construir e implementar una política de protección de datos personales.**

Al respecto el proceso advierte que hasta la fecha la SDMujer no cuenta con una política de protección de datos personales.

- **Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal, y diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.**

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 19 de 4

Revisado el proceso de Atención a la Ciudadanía, que se encuentra publicado en el aplicativo LUCHA, esta Oficina pudo observar, que el proceso cuenta con los siguientes formatos:

- AC-FO-1 - PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - V3
- AC-FO-2 - REGISTRO DE CONSULTA DE INFORMACIÓN - VI
- AC-FO-4 - PRIMERA ATENCION EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER - VI
- AC-FO-5 - PROGRAMACIÓN SEMANAL CASAS DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES - VI

• Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales.

De conformidad con la información aportada por el proceso de Atención a la Ciudadanía, las alertas que genera el Sistema Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, es el único mecanismo con el que cuenta la Secretaría Distrital de la Mujer para controlar los tiempos de respuesta en las peticiones; por lo cual se recomienda incluir dentro del proceso TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA, una actividad que permita que las áreas controlen al interior de sus dependencias los tiempos de respuesta a las peticiones.

Así mismo se recomienda que mediante el sistema de información documental ORFEO, se generen alertas que permitan realizar este control, al momento de asignarse un radicado.

• Adoptar los protocolos de atención al ciudadano

El protocolo de Atención al Ciudadano, se encuentra dentro del manual de Atención a la Ciudadanía que se encuentra publicado en la página web de la Entidad.

• Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.

La Oficina de Control Interno pudo verificar que en el link de Transparencia de la información se encuentra publicado el registro de los derechos de petición que ingresaron a la Entidad durante la vigencia 2017; dada que su elaboración es mensual, la revisión de este ítem se efectuara en el informe que corresponde al II semestre de la vigencia 2018.

Finalmente la Oficina de Control interno revisó con la Oficina de Control Interno Disciplinario las investigaciones adelantadas por incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley; en este sentido de acuerdo con la información aportada por el proceso mediante correo electrónico del 22 de agosto de 2018, por los hechos anteriormente descritos se ha dado apertura a los siguientes expedientes disciplinarios:

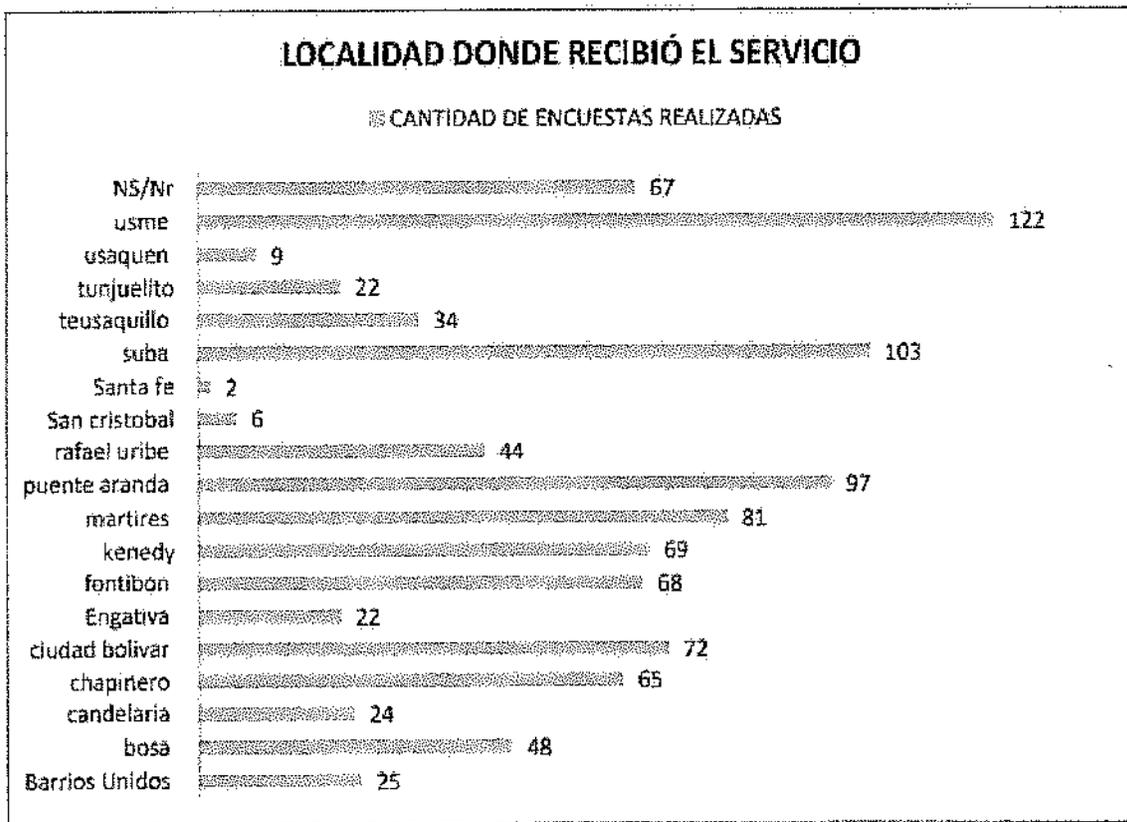
- Exp. No. 013-2018
- Exp. No. 023-2018
- Exp. No. 030-2018

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 20 de 4

4.7. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

En atención a la información que se encuentra publicada en la página web de la Entidad a través del link <http://www.sdmujer.gov.co/inicio/1373-InformeEncuestas%20de%20evaluaci%C3%B3n%202018>, la Oficina Asesora de Planeación realizó seguimiento trimestral a las encuestas de satisfacción de las usuarias de los servicios de la Entidad (orientación y acompañamiento psicosocial, acogida y protección a Mujeres víctimas de violencias con medidas de protección en proyecto Casas Refugio, orientación, asesoría e intervención jurídica), arrojando los resultados que se resumen a continuación

- Cantidad de mujeres que diligenciaron la encuesta: 1838
- Discriminación de personas atendidas por Localidad I Trimestre 2018 (Tabla elaborada por la Oficina Asesora de Planeación)



Fuente: Encuestas de satisfacción – Elaboración propia

- Discriminación de personas atendidas por Localidad II Trimestre 2018 (Tabla elaborada por la Oficina Asesora de Planeación)



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN

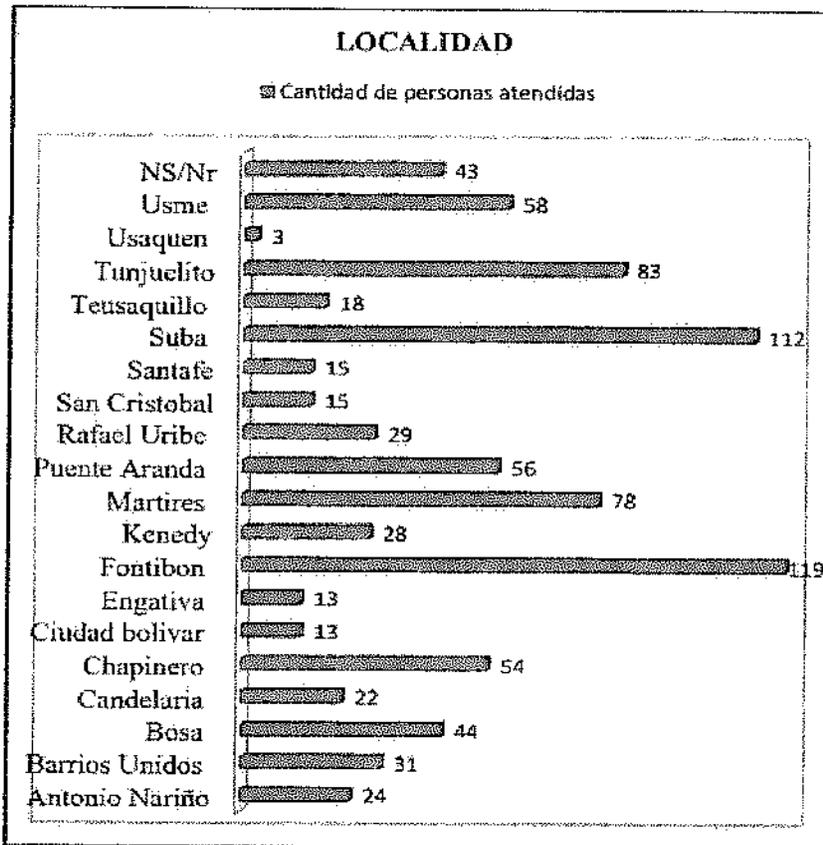
INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO

Código: ESG-FO-02

Versión: 01

Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018

Página 21 de 4



Fuente: Encuestas de satisfacción - Elaboración propia

- Calificación del servicio recibido:

CALIFICACIÓN	BUENO	REGULAR	MALO	NS/NR
Oportunidad	1814	12	0	12
Facilidad	1764	30	1	43
Calidad	1792	11	1	34
Confiabilidad	1783	13	0	42
Utilidad	1785	18	3	32

Elaborado por: Oficina de Control Interno
Fuente: Fuente: Información SDQS

4.8. MEJORAMIENTO CONTINUO DEL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La Oficina de Control Interno realizó este seguimiento a fin de determinar el avance y el mejoramiento continuo que ha tenido el proceso con base en una encuesta aplicada a las profesionales que trabajan en la Oficina de Atención a la Ciudadanía, y se enfocó en el avance o cumplimiento de cada una de las recomendaciones efectuadas en el informe sobre la atención a Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, correspondiente al II Semestre de 2017, las cuales se exponen a continuación:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>DEL GOBIERNO DISTRICTAL DE BOGOTÁ</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 22 de 4

- Con el propósito de disminuir las actividades de tipo manual realizadas por el equipo de trabajo que realiza el seguimiento al trámite de las PQRS, se recomienda explorar la posibilidad de realizar interfases con el sistema de correspondencia. Lo anterior facilitaría la aplicación de controles en el proceso y la realización del correspondiente seguimiento. Si no es posible desarrollar esta opción, se recomienda crear usuarios por Subsecretaría, con el propósito de distribuir claramente responsabilidades en relación con la respuesta a PQRS.

Al respecto manifiestan las profesionales que sostuvieron reuniones con el equipo ORFEO, para implementar recordatorios o estadísticas que permitan a las auxiliares administrativas de cada área conocer los tiempos de vencimiento de las peticiones y así generar alertas al interior de su proceso.

No obstante, reitera esta Oficina la necesidad de realizar una interoperación entre el sistema de correspondencia Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la herramienta de gestión documental ORFEO, en aras de facilitar el seguimiento a las PQRS que ingresen a la Entidad, así como implementar un sistema de alertas o semáforos que sea asignado a cada uno de las(os) usuarias(os) de ORFEO.

- Teniendo en cuenta que en cinco (5) de las veinte peticiones examinadas por esta Oficina no se da una respuesta de fondo sobre lo requerido y en observancia al cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”* se insta a que las áreas encargadas de resolver cada trámite y/o petición presentada ante la Secretaría, examinen las respuestas dadas en procura no solo de cumplir con el requisito de materialidad y oportunidad, sino para garantizar la solución efectiva de estos, y así, evitar posibles consecuencias administrativas y disciplinarias.

Informa el proceso que las profesionales, revisan cada respuesta que sale de la Entidad a efectos de determinar no solo la oportunidad sino el contenido de las mismas, y así evitar que salgan respuestas que no sean de fondo de conformidad con la petición entrante.

No obstante lo anterior, advierte esta Oficina que teniendo en cuenta la especificidad de los temas que se manejan puntualmente en las áreas misionales, es muy difícil que las profesionales de Atención a la Ciudadanía, puedan revisar todas las respuestas y determinar si las mismas cumplen con las condiciones establecidas por la Ley 1755 de 2015, en relación con el contenido que absuelva plenamente lo requerido por el peticionario.

Razón por la cual, se recomienda nuevamente establecer puntos de control al interior de las áreas para que cada una de las Directoras o Subsecretarías se asegure que las respuestas dadas a las PQRS que son de su resorte, cumplan con los requisitos de oportunidad y que su contenido siempre sea de fondo conforme lo dispone la Ley 1755 de 2015.

- Teniendo en cuenta la variedad de temáticas de las peticiones recibidas en la SDMujer, se recomienda incorporar a la totalidad de servidoras y servidores públicos de la Entidad en las capacitaciones y/o sensibilizaciones asociadas al trámite de PQRS y utilización del SDQS haciendo énfasis en el propósito de esta herramienta de gestión, las responsabilidades y las posibles

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018
		Página 23 de 4

consecuencias de dar respuestas inoportunas y/o no dar respuestas de fondo a las peticiones recibidas.

Señala el proceso que durante el I semestre de 2018, realizaron algunas capacitaciones con servidoras de la Entidad, las cuales se detallan así:

- 06 de abril de 2018, sensibilización sobre el trámite de PQRS brindado a las profesionales de correspondencia.
- 08 de mayo de 2018, sensibilización dada sobre el trámite de PQRS brindado a una (1) contratista de la Dirección de Eliminación de Violencias
- 18 de mayo de 2018, evaluación al proceso de Atención a la Ciudadanía por todas las áreas.
- 29 de junio de 2018, capacitación vigilante empresa de Seguridad sobre atención a PQRS.

No obstante las capacitaciones realizadas por el proceso, se observa que solamente en una de ellas hubo participación mayoritaria de servidoras(es) de la Entidad, razón por la cual se reitera la anterior observación, en el sentido de realizar capacitaciones que vinculen a la totalidad de servidoras y servidores públicos de la Entidad asociadas al trámite de PQRS y utilización del SDQS haciendo énfasis en el propósito de esta herramienta de gestión, las responsabilidades y las posibles consecuencias de dar respuestas inoportunas y/o no dar respuestas de fondo a las peticiones recibidas.

- **Para fortalecer la página web de la Entidad, como mecanismo de acceso a la información pública de la Secretaría Distrital de la Mujer, se recomienda realizar verificaciones periódicas para garantizar que los links donde se aloja la información sean totalmente funcionales, ya que pueden inducir a errores, quejas o solicitudes de información fundamentadas. De la revisión realizada, se encontró que algunos de los links presentaban inconvenientes para el acceso.**

Frente a este punto el proceso manifiesta que en reiteradas oportunidades le ha dado aviso a gestión tecnológica a través de la mesa de ayuda, cuando evidencian errores y/o fallas en la página web que afecten el trámite de PQRS en la Entidad.

Según acervo documental aportado se puede evidenciar que en efecto los días 21 de febrero y 27 de abril de 2018, se realizó la solicitud a la mesa de apoyo con requerimientos de orden tecnológico.

- **Es importante realizar ejercicios de retroalimentación sobre el “informe de las encuestas para la medición de satisfacción de usuarias y usuarios de la SDMujer” para profundizar en las situaciones específicas de las sedes de la Entidad, y así determinar las causas que llevaron a las evaluaciones realizadas por las usuarias, facilitando la toma de decisiones respecto al mejoramiento en la prestación de los servicios a cargo de la SDMujer.**

Manifiesta el proceso que esta actividad no es de competencia del proceso de Atención a la Ciudadanía.

- **Se recomienda iniciar con la armonización del plan operativo del proceso de Atención a la Ciudadanía y el Componente “Mecanismos para mejorar el servicio a las Ciudadanía” del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía (PAAC), con el propósito de evidencia a través de esta última herramienta la totalidad de esfuerzos institucionales asociados al trámite de PQRS y de atención a la Ciudadanía.**

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 24 de 4

Al respecto informan que no tienen claridad sobre el componente del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía.

5. CONCLUSIONES

5.1. FORTALEZAS

La Oficina de Control Interno destaca la colaboración del proceso en aportar la información, así como la disposición para atender las encuestas y todos los requerimientos efectuados, que sirvieron de insumo para la elaboración del presente informe.

Asimismo, se resalta el desarrollo de actividades de mejoramiento continuo del proceso, en acatamiento de algunas de las observaciones efectuadas en el informe de atención a PQRS correspondiente al II semestre de 2017.

Finalmente se señala que la adquisición de la herramienta de gestión documental ORFEO, favorece al seguimiento y concentración de responsabilidades, respecto a la atención que se brinda a las PQRS que sean asignadas a cada usuaria(o).

5.2. DEBILIDADES

Las debilidades están compuestas por dos tipos, la oportunidad de mejora y el hallazgo, cuyas definiciones se detallan a continuación:

Oportunidad de mejora: Hace referencia a la identificación de temas problemáticos y mejoras potenciales sobre una situación específica identificada a lo largo del proceso auditor. Dicha situación puede llegar a ser reiterativa y podría llegar a tener efectos sobre el cumplimiento de los objetivos de los procesos institucionales, por lo que es necesario identificarlas y tomar medidas y/o decisiones sobre su tratamiento

Nota 1: Las oportunidades de mejora identificadas no requieren un plan de mejoramiento; sin embargo, deben ser atendidas en el marco de la gestión propia del área o proceso responsables, razón por la cual la Oficina de Control Interno revisará las medidas adoptadas para su mitigación en la próxima auditoría. En este sentido, para la formulación de acciones de mejoramiento, se deben tener en cuenta los lineamientos dados desde la Oficina Asesora de Planeación.

Hallazgo de auditoría: Es un hecho relevante que se constituye en un resultado determinante en la evaluación de un proceso o un asunto en particular, al realizar la comparación de *La Condición* (situación detectada o hechos identificados) con *El Criterio* que se refiere al deber ser (cumplimiento de normas, reglamentos, lineamientos o procedimientos); y además para mayor claridad se complementa estableciendo sus *Causas* (qué originó la diferencia encontrada) y *Efectos* (situaciones adversas que pueden ocasionar la diferencia encontrada).

Nota 2: Los hallazgos deben ser objeto de formulación de acciones de mejoramiento, tendientes a eliminar de fondo las causas que las originaron, las cuales deben ser formuladas dentro de los **15 días hábiles** siguientes a la presentación del Informe de Auditoría. Asimismo, la Oficina de Control Interno, realizará el seguimiento correspondiente sobre el avance de las acciones planteadas, además de efectuar el análisis y verificación de la efectividad alcanzada en este proceso.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018
		Página 25 de 4

5.2.1. Oportunidades de Mejora

De acuerdo con la tipología de debilidades a continuación se identifican las oportunidades de mejora evidenciadas en el seguimiento realizado a los controles del mapa de riesgos del proceso evaluado:

CUADRO DESCRIPTIVO OPORTUNIDADES DE MEJORA			
No.	DESCRIPCIÓN SITUACIÓN	Numeral del Informe	RESPONSA BLE
2.	Realizar una articulación coherente respecto a la información que reporta la Secretaría Distrital de la Mujer en los informes estadísticos mensuales y la que se encuentra publicada en el sistema Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, de tal forma que se garantice no solamente la calidad y oportunidad en las respuestas, sino la consistencia entre los datos.	4.2.2.	Proceso Atención a la Ciudadanía
3.	Realizar la interoperabilidad entre el Sistema ORFEO y el Sistema Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, para evitar una duplicidad de labores por parte del proceso de Atención a la Ciudadanía, y mejorar los tiempos de respuesta de las peticiones, así como facilitar el seguimiento que se puede efectuar a las mismas.	4.3.	Proceso Atención a la Ciudadanía- Grupo de Apoyo ORFEO- Subsecretaría de Gestión Corporativa
4.	Actualizar la página web institucional de tal forma que el banner para presentar las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción sea más visible y de fácil reconocimiento a la ciudadanía y que de su imagen se entienda que es el mecanismo habilitado por la Entidad para presentar este tipo de solicitudes.	4.4	Proceso de Atención a la Ciudadanía y Gestión Tecnológica
5.	Actualizar el nombre del banner denominado Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, toda vez que en la vigencia 2017, la Alcaldía Mayor De Bogotá adelantó un concurso público para darle un nuevo nombre al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, quedando designado Sistema Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.	4.4	Proceso de Atención a la Ciudadanía y Gestión Tecnológica
6.	Actualizar el procedimiento AC-PR-2 - TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA - V4, y articular sus actividades con el procedimiento que se desarrolla para dar trámite a la gestión documental, a través del aplicativo ORFEO.	4.6.	Proceso de Atención a la Ciudadanía
7.	Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, de conformidad con lo dispuesto por LA ESTRATEGIA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - VERSIÓN 2, del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	4.6.	Proceso de Atención a la Ciudadanía
8.	Efectuar periódicamente capacitaciones orientadas a cualificar el personal encargado de recibir las peticiones, en las diferentes temáticas de servicio al ciudadano, e incluirlas dentro del Plan Institucional de Capacitación - PIC.	4.6.	Dirección de Talento Humano
9.	Incluir dentro del procedimiento TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA, una actividad que permita	4.6.	Proceso Atención a la Ciudadanía- Grupo de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE POLÍTICA SOCIAL Y DE LA MUJER	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 26 de 4

CUADRO DESCRIPTIVO OPORTUNIDADES DE MEJORA			
	que las áreas controlen al interior de sus dependencias los tiempos de respuesta a las peticiones. Así mismo se recomienda que mediante el sistema de información documental ORFEO, se generen alertas que permitan realizar este control, al momento de asignarse un radicado.		Apoyo ORFEO-Subsecretaría de Gestión Corporativa
10.	Establecer puntos de control al interior de las áreas para que cada una de las Directoras o Subsecretarías se asegure que las respuestas dadas a las PQRS que son de su resorte, cumplan con los requisitos de oportunidad y que su contenido siempre sea de fondo conforme lo dispone la Ley 1755 de 2015.	4.8.	Todos los Procesos
11.	No obstante las capacitaciones realizadas por el proceso, se observa que solamente en una de ellas hubo participación mayoritaria de servidoras(es) de la Entidad, razón por la cual se recomienda implementar una estrategia que permita realizar capacitaciones por áreas, vinculando la mayor cantidad de servidoras(es) de esa dependencia, ampliando así la cobertura de las capacitaciones. El objetivo debe estar asociado al trámite de PQRS y a la utilización del SDQS haciendo énfasis en el propósito de esta herramienta de gestión, las responsabilidades y las posibles consecuencias de dar respuestas inoportunas y/o no dar respuestas de fondo a las peticiones recibidas.	4.8.	Proceso de Atención a la Ciudadanía

5.2.2. Hallazgos

De conformidad con el acervo documental y la información aportada por el proceso y de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, se realiza el siguiente hallazgo

Tema o Palabras Clave	Numeral del Informe	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	Área Responsable	ID LUCHA (reincidencia)
I. Oportunidad	4.2.3.	De la totalidad de la muestra revisada la Oficina de Control Interno evidenció que 11 Peticiones fueron contestadas de manera extemporánea, de acuerdo con los lineamientos de las normas	<ol style="list-style-type: none"> Ley 1755 de 2015, Artículo 14 Ley 734 de 2002, Artículo 34. Ley 1437 de 2011 CPACA. Circular Interna No. 14 de 2016 	Deficiente aplicación de los lineamientos establecidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía y las Políticas de Operación del Procedimiento AC-PR-2 - TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA - V4	<p>Sanciones de orden disciplinario por incumplimiento de las normas y lineamientos establecidos. Adicionalmente Ciudadanía insatisfecha o sin respuesta oportuna a sus requerimientos</p>	<ol style="list-style-type: none"> Dirección de Derechos y Diseño de Políticas Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades Dirección de Territorialización de Derechos y Participación Dirección de Eliminación de Violencias Contraloras Mujeres y Acceso a la Justicia 	N/A



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN

INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO

Código: ESG-FO-02

Versión: 01

Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018

Página 27 de 4

2.	Informes de Ley	4.2.1.	A la fecha de elaboración del presente seguimiento (agosto 2018.) el informe correspondiente al mes de junio de 2018, no se encontraba publicado en la página web de la entidad, el cual es el único medio de verificación con el que cuenta la ciudadanía y los entes de control.	Artículo 3 del Decreto 371 de 2010 Ley 1712 de 2014	Deficiente aplicación del Procedimiento AC-PR-2 - TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA - V4 y del marco normativo correspondiente.	Impedir que la Ciudadanía conozca el estado de las peticiones que ingresaron a la Entidad durante el mes de junio de 2018. Sanciones de Ley – Ley de Transparencia	Atención a la Ciudadanía	N/A
----	-----------------	--------	--	--	--	---	--------------------------	-----


Nestor Fernando Avella Avella
JEFE DE CONTROL INTERNO (E)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA GENERAL DE LA MUJER</small>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: ESG-FO-02
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Versión: 01
	INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO	Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018 Página 28 de 4

ANEXO I

Del Orden Nacional:

- Constitución Política de 1991 de Colombia.
- Ley 489 de 1998, *"Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones"*.
- Ley 734 de 2002, *"Por la cual se expide el Código Disciplinario Único"* Artículo 34, numeral 34.
- Decreto 2623 de 2009, *"Por el cual se creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"*
- Ley 1474 de 2011, *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."*
- Decreto 2641 de 2012, *"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011."*, con su documento integrante: *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*, expedido por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.
- Ley 1437 de 2011, *"Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.
- Circular Externa 001 de 2011, del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno
- CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano
- Ley 1755 de 2015, *"Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"*.
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2

Del Orden Distrital:

- Decreto Distrital 197 de 2014, *"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C"*
- Decreto Distrital 392 de 2015, *"Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"*.
- Acuerdo Distrital No. 630 de 2015, *"Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones"*
- Circular 012 de 2015, de la Veeduría Distrital con asunto: *"Seguimiento sistema distrital de quejas y soluciones"*
- Circular Conjunta No. 006 de 2017, expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital con asunto: *"Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos"*

Del orden interno:

- Circular No. 014 del 26 de octubre de 2016.
- Resolución 0175 del 29 de abril de 2016, *"Por medio de la cual se adopta y reglamenta la figura (del) Defensora (or) de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer y se derogan las Resoluciones Internas No. 0222 del 2 de agosto de 2013 y No. 0026 del 21 de enero de 2016"*.
- Portafolio de servicios página web de la Entidad *"www.sdmujer.gov.co"*.