

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	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 1 de 20

INFORME DE SEGUIMIENTO

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

I SEMESTRE DE 2019

OFICINA DE CONTROL INTERNO

JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Norha Carrasco Rincón

EQUIPO AUDITOR

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

PERIODO EVALUADO

I Semestre de 2019

FECHA DEL INFORME

05/08/2019

 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 2 de 20

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
4.2.1. PQRS registradas por el proceso “Atención a la ciudadanía” en sus informes mensuales y trimestrales	4
4.2.2. Análisis de la oportunidad y el contenido de las respuestas	7
4.2.3. Conclusiones de la revisión efectuada frente a los informes de PQRS, y la utilización de los aplicativos “Bogotá te escucha” y ORFEO	13
4.3. VERIFICACIÓN DE LA PÁGINA WEB PRINCIPAL DE LA ENTIDAD - LINK DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.....	14
4.4. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	15
4.5. INFORME DEFENSORA A LA CIUDADANÍA	16
4.6. MEJORAMIENTO CONTINUO DEL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	16
5. CONCLUSIONES	18
5.1. FORTALEZAS	18
5.2. DEBILIDADES.....	18
4.5.1. Oportunidades de Mejora.....	19
4.5.2. Hallazgos.....	20

 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 20

1. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO

Verificar las actuaciones administrativas adelantadas por la Secretaría Distrital de la Mujer, 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 1° de enero y el 30 de junio de 2019, 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.

3. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual dispone que “... 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...”, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

Del Orden Nacional:

- Numeral 34 del Artículo 34 de la Ley 734 de 2002, “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.
- Ley 1437 de 2011, “Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- 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.”
- 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”.
- CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano
- Decreto 2623 de 2009, “Por el cual se creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”
- Decreto Nacional 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, que señala como metodología el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – V 2”.

Del Orden Distrital:

- Artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010 “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”.
- 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”

 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 4 de 20

Del orden interno:

- Circular No. 014 del 26 de octubre de 2016.
- Resolución Interna 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*”.

4. RESULTADOS Y EVIDENCIAS RELACIONADAS

4.1. METODOLOGÍA

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, se resumen a continuación:

- Verificación de información que se encuentra en el sistema de Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, correspondiente al periodo a evaluar.
- Verificación de la información que se encuentra en la herramienta de gestión documental ORFEO, correspondiente al periodo a evaluar.
- 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.
- Verificación del link atención a la ciudadanía y botón de transparencia en lo relacionado con PQRS y canales de atención.
- Revisión del informe trimestral de encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo de seguimiento.
- Verificación del informe de Defensora a la Ciudadanía correspondiente al I semestre de 2019.
- Solicitud de información a la Oficina de Control Interno Disciplinario.
- Revisión de acciones de mejoramiento continuo desarrolladas por el proceso.

En los siguientes apartes 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 “Atención a la Ciudadanía” en sus informes mensuales y trimestrales, y teniendo en cuenta los datos consignados en Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2019, el comportamiento de las peticiones, quejas, sugerencia y reclamos que ingresaron a la Secretaría Distrital de la Mujer fue el siguiente:

4.2.1. PQRS registradas por el proceso “Atención a la ciudadanía” en sus informes mensuales y trimestrales

Peticiones recibidas durante el I semestre de 2019

Revisados los informes elaborados por el proceso “Atención a la Ciudadanía” correspondientes a los meses de enero a diciembre de la vigencia 2019, que se encuentran publicados en la página web de la Entidad, se pudo evidenciar que durante este interregno ingresaron a la Entidad 482 peticiones, quejas, sugerencias o reclamos, así:



MES	No. PQRS	%
Enero	91	15,88%
Febrero	79	13,79%
Marzo	133	23,21%
Abril	85	14,83%
Mayo	101	17,63%
Junio	84	14,66%

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

Peticiones recibidas durante el I semestre de 2019, 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
- Contáctenos: <http://www.bogota.gov.co/sdq>
- 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/sdq>
- Guía Ciudadana

En este sentido y con relación a las 573 PQRS que ingresaron el I semestre de 2019, los canales de información más usados por la ciudadanía para presentar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos son el correo institucional, y la página web, con una representación del 63,4% del total de los canales de información, como se detalla a continuación:

CANAL DE ATENCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	% I SEM 2019
E-MAIL	22	29	51	30	43	45	↑ 38,4%
WEB	22	20	30	24	32	15	↔ 25,0%
BUZON	7	4	17	8	11	12	↔ 10,3%
TELEFONO	4	5	3	4	0	2	↓ 3,1%
PRESENCIAL	31	5	10	5	2	2	↔ 9,6%
ESCRITO	5	15	22	14	12	8	↔ 13,5%
VERBALES	0	0	0	0	0	0	↓ 0,0%
REDES SOCIALES	0	1	0	0	1	0	↓ 0,3%

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

Peticiones recibidas durante el I semestre de 2019, 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:



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 6 de 20

TIPO DE PETICION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	% I SEM 2019
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	46	27	46	26	41	25	↑ 36,8%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	17	22	41	26	26	18	↔ 26,2%
SOLICITUD DE COPIA	4	6	7	12	6	16	↓ 8,9%
SUGERENCIA	6	4	4	2	1	1	↓ 3,1%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	5	6	10	7	4	6	↓ 6,6%
RECLAMO	2	4	2	3	6	1	↓ 3,1%
QUEJA	4	7	8	5	7	5	↓ 6,3%
FELICITACIÓN	1	2	15	3	10	11	↓ 7,3%
CONSULTA	6	0	0	0	0	0	↓ 1,0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	1	0	1	0	1	↓ 0,5%

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 Secretaría Distrital de la Mujer durante el II semestre de 2019, fueron solicitudes de información particular y de acceso a la información, representando el 63% de la totalidad de las PQRS presentadas durante ese periodo.

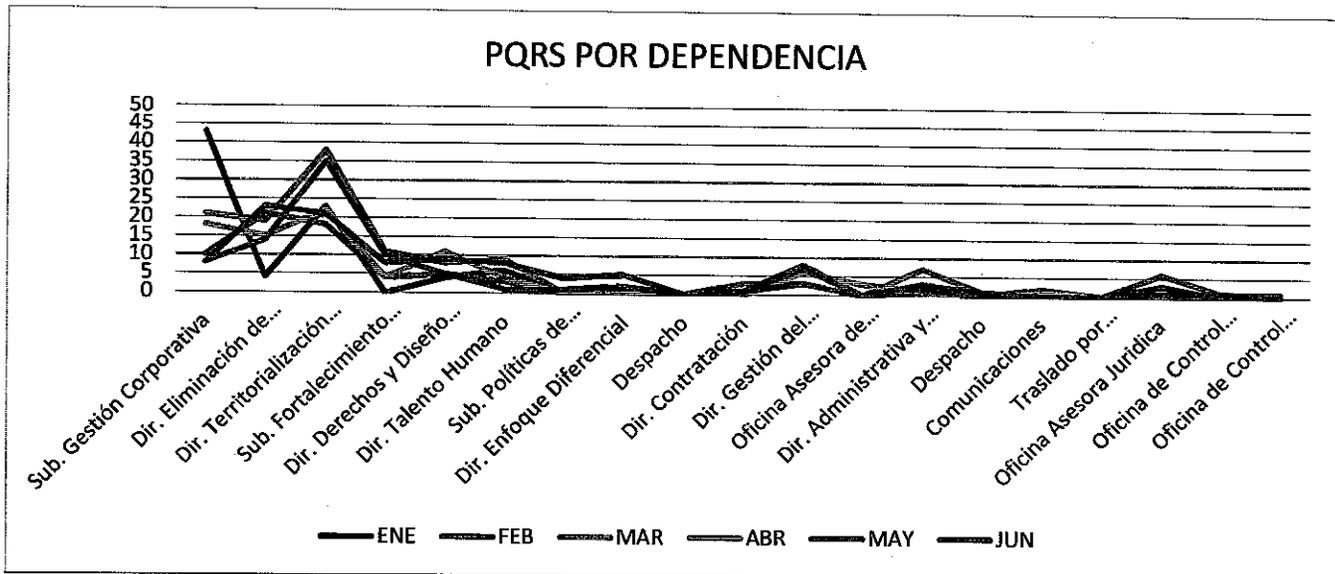
Peticiones recibidas durante el I semestre de 2019, discriminadas por dependencia

A continuación, se detalla la totalidad de los requerimientos discriminados por la dependencia que fue responsable de absolverlo:

PROCESO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	
Sub. Gestión Corporativa	43	10	21	18	8	8	↔
Dir. Eliminación de Violencias	4	21	19	15	23	14	↔
Dir. Territorialización de Derechos	23	18	38	22	21	35	↑
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	0	4	11	4	8	10	↔
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	4	5	8	11	9	5	↓
Dir. Talento Humano	6	3	9	4	8	1	↓
Sub. Políticas de Igualdad	0	0	0	0	4	1	↓
Dir. Entoque Diferencial	2	1	2	0	5	2	↓
Despacho	0	0	0	0	0	0	↓
Dir. Contratación	1	3	1	0	1	1	↓
Dir. Gestión del Conocimiento	7	3	8	6	7	3	↔
Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	3	0	0	↓
Dir. Administrativa y Financiera	1	2	7	1	3	2	↓
Despacho	0	0	1	0	1	0	↓
Comunicaciones	0	2	0	1	0	0	↓
Traslado por Competencia	0	0	0	0	0	0	↓
Oficina Asesora Jurídica	0	6	6	0	3	1	↓
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	1	1	0	0	1	↓
Oficina de Control Interno	0	0	1	0	0	0	↓

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Informes estadísticos mensuales PQRS



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

De esta forma, de conformidad con la información reportada por el proceso “Atención a la ciudadanía” en los informes mensuales de seguimiento a las PQRS, las siguientes dependencias fueron las que recibieron mayor cantidad de PQRS durante el I semestre de 2019:

- Dirección de Territorialización de Derechos 157 solicitudes
- Subsecretaría de Gestión Corporativa 108 solicitudes
- Subsecretaría de Eliminación de Violencias 96 solicitudes

No obstante, la Oficina de Control Interno tomó una muestra de la cantidad de PQRS ingresadas a través del aplicativo ORFEO, durante los meses de mayo y junio de 2019, y la contrastó con la información reportada por el proceso de PQRS en los informes mensuales de seguimiento a las PQRS, evidenciando que existen diferencias entre la cantidad de PQRS que ingresaron a cada una de las áreas de la Entidad, aspecto que se detalla en el siguiente aparte.

4.2.2. Análisis de la oportunidad y el contenido de las respuestas

La Oficina de Control Interno tomando como base las observaciones presentadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio al Ciudadano, mediante radicados No. 2-2019-002738, 2-2019-003229 y 2-2019-003844, del mes de junio, reviso los requerimientos reportados con observaciones, teniendo en cuenta los criterios de calidez, calidad y oportunidad de las respuestas, obteniendo los resultados que se muestran en la siguiente tabla.

 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 8 de 20

FECHA INGRESO	RAD SDQS	RAD INGRESO ORFEO	RAD SALIDA	FECHA VENCIM SDQS	FECHA SALIDA	RESP. A TIEMPO	RESP. DE FONDO	AREA RESPONSABLE	OBSERVACIONES OCI
19/03/2019	630952019 * Tomado del Rad. 2-2019-002738	2-2019-001350	1-2019-001880	08/04/2019	15/04/2019	NO	NO	Dirección de Eliminación de Violencias	Se trata de un traslado por competencia al ICBF; no obstante, en los documentos escaneados que se pueden consultar en el aplicativo ORFEO no se adjunta la petición realizada por la ciudadana. Adicionalmente se observa que la respuesta fue dada de manera extemporánea. Observación coincidente con lo descrito por la Alcaldía Mayor de Bogotá.
	663472019 * Tomado del Rad. 2-2019-002738								Esta petición no aparece registrada en el ORFEO, no existe articulación entre la información que maneja el proceso de atención a la ciudadanía y la herramienta de gestión documental, situación que dificulta el seguimiento tanto por parte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, como por esta Oficina. Adicionalmente en el SDQS aparece con un día de vencimiento.
22/03/2019	670522019 * Tomado del Rad. 2-2019-002738	2-2019-001445	1-2019-01627	26/03/2019	03/04/2019	SI	SI	Subsecretaría Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades	La fecha de elaboración del documento de salida es del 03/03/2019 y se subió la respuesta escaneada en el aplicativo ORFEO el 04/03/2019 dentro de los términos de ley. La observación de la Alcaldía Mayor de Bogotá se refiere a la extemporaneidad en la publicación de la respuesta en el sistema SDQS, evidenciando desarticulación entre los aplicativos en cuestión.



 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 9 de 20

FECHA INGRESO	RAD SDQS	RAD INGRESO ORFEO	RAD SALIDA	FECHA VENCIM SDQS	FECHA SALIDA	RESP. A TIEMPO	RESP. DE FONDO	AREA RESPONSABLE	OBSERVACIONES OCI
10/04/2019	825362019 * Tomado del Rad. 2-2019-002738	2-2019-001804	1-2019-001969	30/04/2019	23/04/2019	SI	SI	Dirección de Eliminación de Violencias	La OCI, considera que la respuesta cumplió con las condiciones de oportunidad y calidad en la respuesta, por lo tanto, disiente del informe de la Alcaldía Mayor de Bogotá. La observación de la Alcaldía Mayor de Bogotá se refiere a que no se realizó el traslado a través del sistema SDQS, evidenciando desarticulación entre los aplicativos en cuestión.
	937692019 * Tomado del Rad. 2-2019-003229								Esta petición no aparece registrada en el ORFEO, no existe articulación entre la información que maneja el proceso de atención a la ciudadanía y la herramienta de gestión documental, situación que dificulta el seguimiento tanto por parte de la Subsecretaría de Gestión Corporativa, como por esta Oficina.
24/04/2019	926902019 * Tomado del Rad. 2-2019-003229	2-2019-002028	1-2019-02105	07/05/2019	07/05/2019	SI	SI	Oficina Asesora Jurídica	La Alcaldía Mayor de Bogotá en su informe manifiesta que respecto a este radicado, "se realiza un cierre con una respuesta que no es de fondo"; no obstante, esta Oficina verificó el radicado de entrada y de salida, observando que el radicado de salida, 1-2019-002105, que está enlazado al radicado de entrada 2-2019-002028, no corresponde a esa solicitud, sino que en el asunto del documento se enuncia que es la respuesta del radicado No. 2-2019-002008. Por lo tanto, no se trata de una respuesta que no es de fondo, sino que hay un error en el enlace del documento de respuesta. Sin embargo, en el SDQS se evidenció que

 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 10 de 20

FECHA INGRESO	RAD SDQS	RAD INGRESO ORFEO	RAD SALIDA	FECHA VENCIM SDQS	FECHA SALIDA	RESP. A TIEMPO	RESP. DE FONDO	AREA RESPONSABLE	OBSERVACIONES OCI
29/04/2019	970842019 * Tomado del Rad. 2-2019-003229	2-2019-002110	1-2019-02147	10/05/2019	09/05/2019	SI	SI	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	la respuesta se emitió con radicado No. 1-2019-002085 del 06 de mayo de 2019. Observación coincidente con lo descrito por la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el sentido que se realizó un cierre en el SDQS definitivo, cuando lo que se requirió era una ampliación de información al peticionario.
10/05/2019	1074322019 * Tomado del Rad. 2-2019-003229	2-2019-002336	1-2019-002375	30/05/2019	21/05/2019	SI	SI	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	Se observa que el radicado 1-2019-002375, da respuesta a dos radicados de entrada: 2-2019-002336 y 2-2019-002428; no obstante, en el asunto del documento se cita el radicado 2-2019-002428, por lo que se podría entender que el radicado 2-2019-002336 no tuvo respuesta. La observación de la Alcaldía Mayor de Bogotá se refiere a la extemporaneidad en la publicación de la respuesta en el sistema SDQS, evidenciando desarticulación entre los aplicativos en cuestión.
08/05/2019	1056952019 * Tomado del Rad. 2-2019-003229	2-2019-002269	1-2019-002198	20/05/2019	14/05/2019	SI	SI	Dirección de Eliminación de Violencias	La observación de la Alcaldía Mayor de Bogotá se refiere a la extemporaneidad en la publicación de la respuesta en el sistema SDQS, evidenciando desarticulación entre los aplicativos en cuestión.
10/06/2019	1367842019 * Tomado del Rad. 2-2019-003844	2-2019-002895	1-2019-003127	27/06/2019	25/06/2019	SI	SI	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	En el sistema SDQS, se le dio cierre por trámite definitivo; sin embargo, se debía incluir como solicitud para que la peticionaria ampliara la queja, por lo tanto, se coincide con lo expuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá, en su informe.

10



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

Fecha de Emisión: 02 de agosto de 2018

INFORME DE AUDITORIA/SEGUIMIENTO

Página 11 de 20

FECHA INGRESO	RAD SDQS	RAD INGRESO ORFEO	RAD SALIDA	FECHA VENCIM SDQS	FECHA SALIDA	RESP. A TIEMPO	RESP. DE FONDO	AREA RESPONSABLE	OBSERVACIONES OCI
11/06/2019	1370762019 * Tomado del Rad. 2-2019-003844	2-2019-002924	1-2019-003038	03/07/2019	19/06/2019	SI	SI	Dirección de Eliminación de Violencias	El documento exhibe fecha de elaboración del 25 de junio de 2019; sin embargo, la generación del radicado fue registrado en el aplicativo ORFEO el 19 de junio de 2019, y digitalización y asociación de imagen del 26 de junio, aspecto que se recomienda revisar en la herramienta de gestión documental. En el sistema SDQS se observa una fecha de finalización del 27/06/2019, existiendo inconsistencias entre lo registrado en el ORFEO y lo reportado por el SDQS. Adicionalmente en el SDQS se da cierre por respuesta definitiva, pero se solicitó al peticionario ampliar los datos de la denuncia.
06/06/2019	1343312019 * Tomado del Rad. 2-2019-003844	2-2019-002822	1-2019-003075	27/06/2019	27/06/2019	SI	SI	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	La observación de la Alcaldía Mayor de Bogotá se refiere a la extemporaneidad en la publicación de la respuesta en el sistema SDQS, evidenciando desarticulación entre los aplicativos en cuestión.
16/05/2019	1135112019 * Tomado del Rad. 2-2019-003844	2-2019-002419	1-2019-002636	05/06/2019	05/06/2019	SI	SI	Dirección de Talento Humano	La observación de la Alcaldía Mayor de Bogotá se refiere a la extemporaneidad en la publicación de la respuesta en el sistema SDQS, evidenciando desarticulación entre los aplicativos en cuestión.
20/05/2019	1160612019 * Tomado del Rad. 2-	2-2019-002476	1-2019-002418	11/06/2019	23/05/2019	SI	SI	Dirección de Eliminación de Violencias	En el SDQS aparece como fecha de finalización 07/06/2019, y en el ORFEO el 23/05/2019, en cualquiera de los dos casos la PQRS no está vencida.

28

 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 12 de 20

FECHA INGRESO	RAD SDQS	RAD INGRESO ORFEO	RAD SALIDA	FECHA VENCIM SDQS	FECHA SALIDA	RESP. A TIEMPO	RESP. DE FONDO	AREA RESPONSABLE	OBSERVACIONES OCI
	2019-003844								La observación de la Alcaldía Mayor de Bogotá se refiere a la extemporaneidad en la publicación de la respuesta en el sistema SDQS, evidenciando desarticulación entre los aplicativos en cuestión.
27/05/2019	1226292019 * Tomado del Rad. 2-2019-003844	2-2019-002597	1-2019-002644	11/06/2019	28/05/2019	SI	SI	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	En el SDQS aparece como fecha de finalización 04/06/2019, y en el ORFEO el 28/05/2019, en cualquiera de los dos casos la PQRS no está vencida. La observación de la Alcaldía Mayor de Bogotá se refiere a la extemporaneidad en la publicación de la respuesta en el sistema SDQS, evidenciando desarticulación entre los aplicativos en cuestión.
07/06/2019	1323392019 * Tomado del Rad. 2-2019-003844	2-2019-002837	1-2019-002873	28/06/2019	12/06/2019	SI	SI	Dirección de Territorialización de Derechos y Participación	En el SDQS aparece como fecha de cierre el 28/06/2019 y fecha de finalización el 8/06/2018, y en el ORFEO el 12/06/2019, en cualquiera de los dos casos la PQRS no está vencida. La observación de la Alcaldía Mayor de Bogotá se refiere a la extemporaneidad en la publicación de la respuesta en el sistema SDQS, evidenciando desarticulación entre los aplicativos en cuestión.

Elaborado por: Oficina de Control Interno
Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y ORFEO

28

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</p>	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 13 de 20

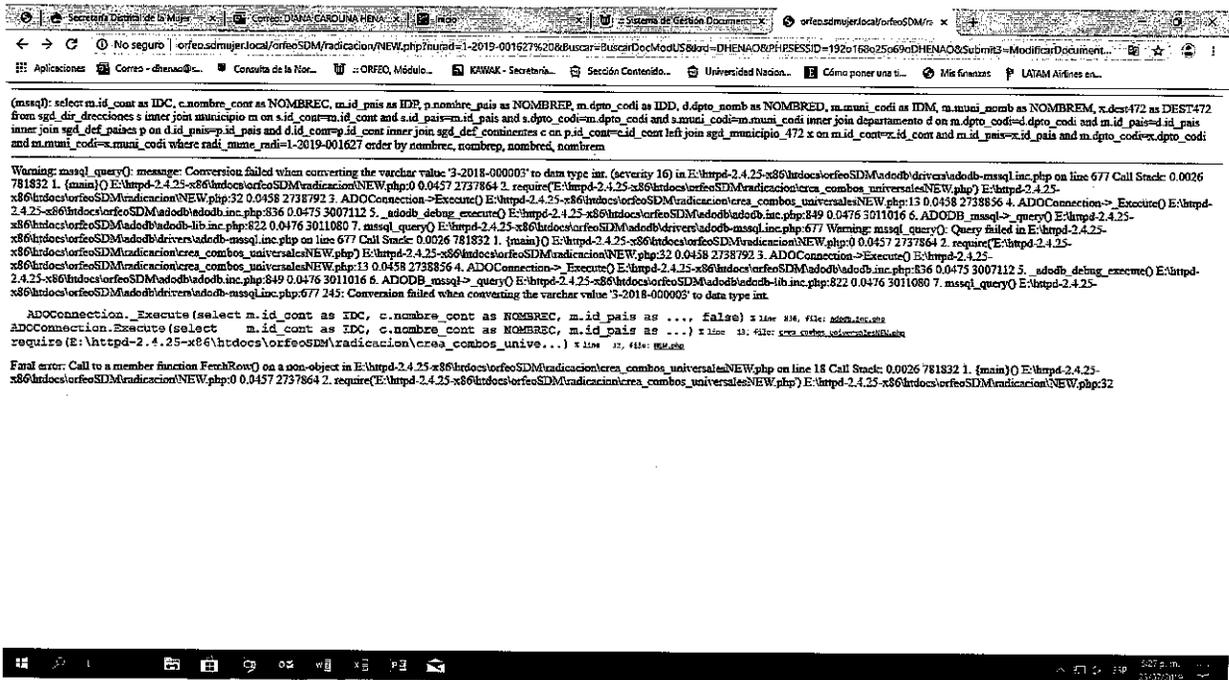
4.2.3. Conclusiones de la revisión efectuada frente a los informes de PQRS, y la utilización de los aplicativos “Bogotá te escucha” y ORFEO

Como resultado de la revisión anteriormente descrita, se generan las siguientes conclusiones principales:

- Se presentan algunas diferencias entre la información reportada por el proceso “Atención a la ciudadanía” en sus informes mensuales y trimestrales, la información del SDQS, y la información que contiene la herramienta de gestión documental ORFEO, como se resume a continuación:
 - ✓ Se identificaron peticiones ingresadas al SDQS, que no se incluyeron en el ORFEO.
 - ✓ Se manejan diferentes fechas para el ingreso, finalización y cierre de un radicado.
 - ✓ En el SDQS se identificaron peticiones cuya respuesta se clasificó como respuesta de fondo, cuando en realidad se debía solicitar ampliación de términos para que se completaran los datos de la solicitud.

En este sentido, la articulación entre estos dos sistemas se convierte en prioritaria, pues la diferencia de información representa un riesgo para la entidad, toda vez que pueden existir solicitudes a las cuales no se les haga el seguimiento, o bien no se realice un seguimiento consistente o se entregue información que puede entenderse contradictoria por parte de la ciudadanía o de los organismos de control.

- La herramienta de gestión documental presenta debilidades en relación con la posibilidad de revisar el documento de respuesta desde la pantalla donde se encuentra el radicado de ingreso, toda vez que al consultar algunos radicados de salida de manera anclada al radicado de entrada genera error, como se puede observar en la siguiente imagen:



 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 14 de 20

De esta forma, la operación de revisión de dichos radicados se realizó de manera independiente, mediante una consulta nueva con el número de radicado de salida.

Por otro lado, se evidenciaron casos en los que con un mismo radicado de salida se da respuesta a dos o más radicados de entrada, pero no se relaciona la respuesta a los dos radicados de entrada en el ORFEO, no se relaciona el radicado de salida con el de entrada, o bien se presentan errores de digitación al momento de referenciar el radicado de salida.

Dichas situaciones dificultan el seguimiento que se pueda efectuar a las respuestas brindadas por la Entidad, y adicionalmente se genera duplicidad de labores en el aplicativo, y en algunos casos reprocesos.

- Las solicitudes de información entre entidades públicas no quedan reportadas en los informes mensuales de PQRS, por lo tanto no se les puede hacer seguimiento, situación que reviste importancia si se tiene en cuenta que la Alcaldía Mayor de Bogotá mediante la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a la Ciudadanía, realiza un seguimiento mensual a la calidad, calidez y oportunidad de las respuestas y tramites efectuados por la Entidad, en el cual se incluyen las solicitudes presentadas por otras Entidades Públicas.
- Las peticiones verbales de respuesta inmediata no quedan registradas en el aplicativo ORFEO, ni el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha - SDQS, atendiendo las orientaciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por lo que solamente se evidencian en los informes mensuales de seguimiento a las PQRS que realiza el proceso de atención a la ciudadanía.

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

Teniendo en cuenta la migración a la nueva página web, la Oficina de Control Interno realizó la verificación del contenido del link de atención a la ciudadanía entre el 19 y el 24 de julio, así como los informes reportados en el botón de transparencia y acceso a la información pública, evidenciado lo siguiente:

- Se observa que, si bien es cierto se encuentran publicados los espacios físicos de atención a la ciudadanía, al desplegar el banner de atención a la ciudadanía donde se encuentra ubicada la información de los puntos de acceso a las Casas de Todas y a las Casas de Justicia y Espacios de Fiscalía, aparecen nuevamente los puntos de atención de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres.
- Al ingresar al link del formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, aparece inmediatamente un mensaje con error; si bien posteriormente se redirecciona a la página correspondiente, esto puede ser un inconveniente para que la ciudadanía acceda a este formulario, al no conocer que después se redirecciona correctamente. Adicionalmente no se pueden subir archivos, al oprimir el botón para enviar la PQRS, se redirecciona a una página que no está relacionada con el SDQS, no hay redireccionamiento al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.





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 15 de 20

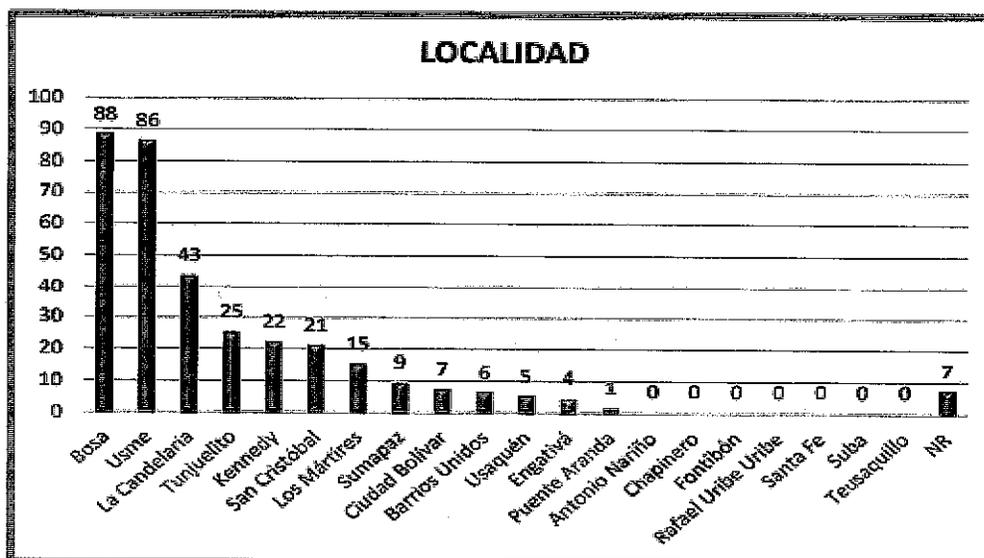
- Se pudo observar que el único mecanismo habilitado para consultar una petición es a través de un botón denominado “consultar petición” que se encuentra ubicado en el banner de “Servicio al Ciudadano”; no obstante, la página a la que se redirecciona es la que corresponde al registro de un usuario nuevo, y no al espacio habilitado por el SDQS para hacer este tipo de seguimientos.

4.4. 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.SecretaríaDistrital.de.laMujer.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/Informe%20de%20Medici%C3%B3n%20de%20Satisfacci%C3%B3n%20-%20Trimestre%20I%20-%202019.pdf se evidenció el seguimiento que la Oficina Asesora de Planeación realizó a las encuestas de satisfacción que se diligenciaron en la Secretaría durante el primer trimestre de 2019.

A continuación, se exponen los principales resultados del análisis efectuado:

- Cantidad de mujeres que diligenciaron la encuesta: 339
- Discriminación de personas atendidas por Localidad I Trimestre 2019 (Tabla elaborada por la Oficina Asesora de Planeación)



Fuente: Informe de Medición de Satisfacción de usuarias y partes interesadas I Trimestre 2019.

- Calificación del servicio recibido:

CALIFICACIÓN	BUENO	REGULAR	MALO	NS/NR
Oportunidad	96%	2%	0%	2%
Facilidad	93%	3%	0%	4%

 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 16 de 20

CALIFICACIÓN	BUENO	REGULAR	MALO	NS/NR
Claridad	96%	1%	0%	3%
Confiabilidad	95%	1%	0%	4%
Utilidad	95%	1%	0%	4%

Elaborado por: Oficina de Control Interno

Fuente: Informe de Medición de Satisfacción de usuarias y partes interesadas, I Trimestre 2019.

4.5. INFORME DEFENSORA A LA CIUDADANIA

No se evidencia el informe de Defensora a la Ciudadanía correspondiente al I Trimestre de 2019, aclarando que el mismo no tiene fecha de presentación establecida en la Resolución Interna 0175 de 2016.

4.6. MEJORAMIENTO CONTINUO DEL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La Oficina de Control Interno realizó este seguimiento con el propósito de determinar el avance y el mejoramiento continuo que ha tenido el proceso de Atención a la Ciudadanía de acuerdo con las recomendaciones efectuadas en el informe sobre la atención a PQRS del II semestre de 2018.

A continuación, se exponen cada una de las recomendaciones efectuadas por esta Oficina y los principales avances, señalados por el proceso:

- **Realizar la articulación 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.**

Se evidenció que desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá se han impartido directrices para la elaboración de los informes mensuales y trimestrales, con el propósito de articular la información de dichos informes con lo consignado en el SDQS. A este respecto, es importante resaltar que dichas indicaciones requieren de mayor claridad en los informes, toda vez que se pretende la coincidencia de información del SDQS, pero podrían generarse debilidades al momento de cruzar los datos con información interna, como puede ser el ORFEO.

- **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.**

El procedimiento que se encuentra publicado en el KAWAK es el AC-PR 02 versión 04 del 19 de diciembre de 2017. Sin embargo, dicho procedimiento se encuentra en revisión y actualización, en especial teniendo en cuenta que se planteó una estrategia para la articulación de la Subsecretaría de Gestión Corporativa con las diferentes dependencias en relación con la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, la cual fue presentada en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 17 de junio de 2019.

F

 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 20

Dicha estrategia incluye la descentralización de la utilización del SDQS, generando usuarias(os) para cada dependencia, por lo que cada usuario tendrá la responsabilidad de subir la respuesta al SDQS, además de realizar el correspondiente seguimiento a la oportuna respuesta, aspecto que se facilitará con las alertas automáticas que remite el SDQS al correo electrónico de la(el) respectiva(o) usuaria(o). Este cambio también deberá reflejarse en el procedimiento actualizado.

- **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**

Como se mencionó con anterioridad, en la actualidad se desarrolla una estrategia que incluye la descentralización de la utilización del SDQS, generando usuarias(os) para cada dependencia, por lo que cada usuario tendrá la responsabilidad de subir la respuesta al SDQS, además de realizar el correspondiente seguimiento a la oportuna respuesta, aspecto que se facilitará con las alertas automáticas que remite el SDQS al correo electrónico de la(el) respectiva(o) usuaria(o). Este cambio también deberá reflejarse en el procedimiento actualizado.

- **Incluir dentro del procedimiento 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.**

Como se mencionó con anterioridad, en la actualidad se desarrolla una estrategia que incluye la descentralización de la utilización del SDQS, generando usuarias(os) para cada dependencia, por lo que cada usuario tendrá la responsabilidad de subir la respuesta al SDQS, además de realizar el correspondiente seguimiento a la oportuna respuesta, aspecto que se facilitará con las alertas automáticas que remite el SDQS al correo electrónico de la(el) respectiva(o) usuaria(o). Este cambio también deberá reflejarse en el procedimiento actualizado.

- **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.**

Como se mencionó con anterioridad, en la actualidad se desarrolla una estrategia que incluye la descentralización de la utilización del SDQS, generando usuarias(os) para cada dependencia, por lo que cada usuario tendrá la responsabilidad de subir la respuesta al SDQS, además de realizar el correspondiente seguimiento a la oportuna respuesta, aspecto que se facilitará con las alertas automáticas que remite el SDQS al correo electrónico de la(el) respectiva(o) usuaria(o). Este cambio también deberá reflejarse en el procedimiento actualizado.

- **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.**

 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 18 de 20

De conformidad con la información reportada por el proceso “Atención a la ciudadanía”, se realizaron 12 jornadas (marzo) dirigidas a servidoras(es) y contratistas de 12 dependencias de la entidad, en relación con la normatividad asociada a los derechos de petición, su definición, características y términos de respuesta, así como 2 jornadas (mayo) en relación con la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía dirigidas a las servidoras(es) y contratistas de Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades y de las Casas de Igualdad de Oportunidades, y 1 jornada (junio) relacionada con el SDQS.

Adicionalmente, se evidenció el uso de la Boletina de la entidad y el wallpaper de los computadores, con el fin de socializar aspectos relacionados con la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

5. CONCLUSIONES

5.1. FORTALEZAS

La Oficina de Control Interno identificó las siguientes fortalezas:

1. 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.
2. 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 del año 2018
3. Las capacitaciones que ha se han venido efectuando de manera articulada con la Dirección de Gestión Administrativa y Financiera, en relación con la atención y respuesta a PQRS y el manejo del aplicativo ORFEO.

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).

 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 20

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.

4.5.1. 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	RESPONSABLE
1.	Realizar la articulación 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.	Informe II Semestre 2018	Proceso Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental
2.	Realizar la articulación entre los aplicativos SDQS y ORFEO, tendiente a manejar la misma información en los dos aplicativos, y contar con información confiable frente a la respuesta a PQRS.	4.2	Proceso de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental
4.	Se presentan debilidades en el uso y algunos elementos tecnológicos de la herramienta de gestión documental ORFEO, al momento de anclar las respuestas a los radicados de ingreso, por lo que se recomienda fortalecer las socializaciones relacionadas con el uso del aplicativo, así como continuar con la adaptación del mismo a las necesidades de la Entidad.	4.2	Proceso Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental
5.	Actualizar el procedimiento TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA, e incluir una actividad que permita que las áreas controlen al interior de sus dependencias los tiempos de respuesta a las peticiones.	Informe II Semestre 2018	Proceso Atención a la Ciudadanía
6.	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.	Informe II Semestre 2018	Proceso Atención a la Ciudadanía
7.	Establecer puntos de control al interior de las áreas para que cada una de las Direcciones 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.	Informe II Semestre 2018	Proceso Atención a la Ciudadanía

 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 20 de 20

4.5.2. Hallazgos

De conformidad con el acervo documental y la información aportada por el proceso, se realiza el siguiente hallazgo:

Tema o Palabras Clave	Numeral del Informe	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	Área Responsable	ID LUCHA (reincidencia)
1. Oportunidad	4.2.2	De la totalidad de la muestra revisada la Oficina de Control Interno evidenció que 1 petición fue contestada de manera extemporánea	1. Ley 1755 de 2015, Artículo 14 2. Ley 734 de 2002, Artículo 34, 3. Ley 1437 de 2011 CPACA, 4. 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	Sanciones de orden disciplinario por incumplimiento de las normas y lineamientos establecidos.	Dirección de Eliminación de Violencias Contraloras y Mujeres y Acceso a la Justicia	431 432 467

Es de aclarar que en la actualidad el proceso desarrolla acciones correctivas relacionadas con este mismo tema, las cuales se encuentran debidamente formuladas como respuesta a los hallazgos con ID 431, 432 y 467, con ID de las acciones 719, 720, 721, 739, 740, 741, 742, 763, 764, 765, 766. En este sentido, una vez finalizado el tiempo de ejecución de dichas acciones, se realizará la correspondiente calificación de las mismas, en atención a los hallazgos presentados.


Norha Carrasco Rincón
JEFE DE CONTROL INTERNO